



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Ciencias Administrativas

Unidad de Posgrado

“Relación del estrés con el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - Agro Rural sede Central Lima-2017”

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Administración
con mención en Gestión Empresarial

AUTOR

Katia Sujey ROJAS ARANCIBIA

ASESOR

Mg. Maria Jacqueline OTINIANO MEJIA DE DIESTRA

Lima, Perú

2019



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Rojas, K. (2019). *Relación del estrés con el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - Agro Rural sede Central Lima-2017*. Tesis para optar grado de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial. Unidad de Posgrado, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

METADATOS COMPLEMENTARIOS

**Tesis: " RELACIÓN DEL ESTRÉS CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL PROGRAMA DE
DESARROLLO PRODUCTIVO AGRARIO RURAL - AGRO RURAL SEDE CENTRAL LIMA - 2017"**

Autor: ROJAS ARANCIBIA, KATIA SUJEY

Código ORCID del Autor:

No posee

Código ORCID del Asesor:

Mg. María Jacqueline Otiniano Mejía de Diestra

0000-0002-7310-931

DNI del autor:

41127628

Grupo de Investigación:

No pertenece a ningún grupo de Investigación.

Institución que financia parcial o totalmente la investigación:

Financiamiento propio.

Ubicación Geográfica donde se desarrolló la investigación:

República de Chile 350, Jesús María 15072

12° 04'03.7"S 77°02'17.7"W

-12.067684 -77.038240

Año o Rango de años que la investigación abarcó:

Periodo 2017.



**ACTA DE SUSTENTACIÓN N° 037 FCA-UPG-2019 PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN ADMINISTRACION**



En la Ciudad Universitaria, a los dieciséis días del mes de diciembre del año dos mil diecinueve, siendo las 10:30 horas, en el aula 303 de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; ante el Jurado Examinador, **PRESIDIDO** por el **DR. LEONI VICENTE SILVA ROJAS**, e integrado por los miembros: **MG. MARÍA JACQUELINE OTINIANO MEJÍA DE DIESTRA (Asesora)**, **DRA. BLANCA SILVIA CRUZ LLERENA (Miembro)**, **DRA. JUSTINA URIBE KAJAT (Miembro)** y al **MG. JOSÉ GERARDO VARGAS DÁVILA (Miembro)**; la postulante al grado de **MAGISTER** en **ADMINISTRACIÓN** con mención en **GESTIÓN EMPRESARIAL**, doña **KATIA SUJEY ROJAS ARANCIBIA**, procedió a hacer la exposición y defensa pública de su Tesis titulada: **“RELACION DEL ESTRÉS CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL PROGRAMA DE DESARROLLO PRODUCTIVO AGRARIO RURAL – AGRO RURAL SEDE CENTRAL LIMA - 2017”**. Con el propósito de optar el grado de **MAGISTER** en **ADMINISTRACIÓN** con mención en **GESTIÓN EMPRESARIAL**.

Concluida la exposición y absueltas las preguntas, de acuerdo con lo establecido en el **Artículo 61°** del Reglamento para el Otorgamiento del grado de **MAGISTER** en **ADMINISTRACIÓN** con mención en **GESTIÓN EMPRESARIAL**, los miembros del Jurado Examinador, procedieron a asignar la calificación siguiente:


Aprobado (14)

Acto seguido, el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Ciencias Administrativas OTORGAR el grado de **MAGISTER** en **ADMINISTRACIÓN** con mención en **GESTIÓN EMPRESARIAL**, a doña **KATIA SUJEY ROJAS ARANCIBIA**. Se extiende la presente Acta en cinco originales y siendo las 11:25 horas se da por concluido el Acto Académico de sustentación, firmando sus miembros en señal de conformidad.


DR. LEONI VICENTE SILVA ROJAS
PRESIDENTE


MG. MARÍA JACQUELINE OTINIANO MEJÍA DE DIESTRA
ASESORA


DRA. JUSTINA URIBE KAJAT
MIEMBRO


DRA. BLANCA CRUZ LLERENA
MIEMBRO


MG. JOSÉ GERARDO VARGAS DÁVILA
MIEMBRO

DEDICATORIA

A Dios, por su infinito amor y apoyo, que me ha sustentado durante todo este tiempo en este largo proceso.

Con mucho Amor y agradecimiento a mis padres, quienes con su apoyo incondicional me han alentado y acompañado en este trabajo de investigación.

A mi esposo Jhon, a mis hijos José David y Josías Daniel.

AGRADECIMIENTOS

Un agradecimiento especial a la Mg. María Jacqueline
Otiniano Mejía de Diestra, quien con su enseñanza
y paciencia me ayudo a encaminar y concluir este trabajo
de investigación.

Un agradecimiento al Mg. Joaquín Oropeza
Gonzales, quien con su aporte enriqueció este
trabajo de investigación.

INDICE

Resumen	Pág.
I.- INTRODUCCION	
1.1. Situación Problemática	02
1.2. Formulación del Problema	05
1.2.1. Problema General	05
1.2.2. Problemas Específicos	05
1.3. Justificación Teórica	05
1.4. Justificación Práctica	06
1.5. Objetivos	
1.5.1. Objetivo General	07
1.5.2. Objetivos Específicos	07
1.6. Hipótesis	
1.6.1. Hipótesis General	08
1.6.2. Hipótesis Específicas	08
II.- MARCO TEORICO	
2.1. Marco Filosófico o epistemológico de la investigación	09
2.2. Antecedentes de Investigación	
2.2.1. Antecedentes Nacionales	10
2.2.2. Antecedentes Internacionales	13
2.3. Bases Teóricas	
2.3.1. El Estrés	
2.3.1.1. Historia del Estrés	17
2.3.1.1.1. Definición de Estrés	18
2.3.1.1.2. Definición de Estrés Laboral	19
2.3.1.1.3. Definición de Estresores	19
2.3.1.2. Modelos explicativos del Estrés	
2.3.1.2.1. Modelo de Conservación de Recursos	20
2.3.1.2.2. Modelo Demandas - Control	22
2.3.1.2.3. Modelo de Desequilibrio Esfuerzo- Recompensa	23
2.3.1.2.4. Modelo Indicador de Estrés Ocupacional	25
2.3.1.2.5. Modelo Estrés - Desempeño	26
2.3.1.3. Clases de Estrés	28
2.3.1.4. Causas del Estrés	29
2.3.1.5. Componentes del Estrés	38
2.3.1.6. Fases de Estrés	39
2.3.1.7. Consecuencias del Estrés	39
2.3.1.8. Medidas para reducir el Estrés en el trabajo	40
2.3.2. Desempeño Laboral del personal	
2.3.2.1. Manifestaciones del Desempeño Laboral	41
2.3.2.2. Evaluación del Desempeño Laboral	
1. Historia de la Evaluación del Desempeño	42
2. Conceptos de Evaluación del Desempeño	43
3. Objetivos de la Evaluación del Desempeño	43
4. Beneficios de la Evaluación del Desempeño	44
5. Medición del Desempeño Laboral de los empleados.....	44
6. Factores de Desempeño Laboral a medir	45

2.3.2.3. Métodos para la Evaluación de Desempeño Laboral.....	49
2.3.3. Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural	
2.3.3.1. Datos generales del Programa	55
2.3.3.2. El Estrés y el Desempeño laboral del personal.....	59
2.3.4. Marco Conceptual o Glosario	61
III.- METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	
3.1. Tipo y diseño de Investigación	65
3.2. Población de estudio	66
3.3. Tamaño de Muestra	66
3.4. Selección de Muestra	67
3.5. Técnicas de recolección de datos	
3.5.1. Investigación documental	67
3.5.2. Entrevistas en profundidad	68
3.5.3. Escalamiento de Likert.....	68
3.5.4. Métodos	69
3.5.5. Observación Directa	69
3.6. Operacionalización de variables	70
IV.- RESULTADOS Y DISCUSION	
4.1. Análisis, interpretación y discusión de resultados	
4.1.1. De Aspectos Generales	72
4.1.2. Del Objetivo Específico No. 1	77
4.1.3. Del Objetivo Específico No. 2	87
4.1.4. Del Objetivo Específico No. 3	92
4.2. Prueba de Hipótesis	
4.2.1. Respecto a la Hipótesis Específica No. 1	104
4.2.2. Respecto a la Hipótesis Específica No. 2	105
4.2.3. Respecto a la Hipótesis Específica No. 3	106
4.2.4. Respecto a la Hipótesis General	107
4.3. Presentación de Resultados	
4.3.1. Respecto al Objetivo Específico No. 1	108
4.3.2. Respecto al Objetivo Específico No. 2	109
4.3.3. Respecto al Objetivo Específico No. 3	111
CONCLUSIONES	112
RECOMENDACIONES	114
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	115
ANEXOS	123

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Causas del Estrés	31
Tabla 2: Estructura demográfica de los encuestados según sexo	72
Tabla 3: Estructura demográfica de los encuestados según la edad	73
Tabla 4: Estructura demográfica de los encuestados según su estado civil	74
Tabla 5: Estructura demográfica de los encuestados según su condición laboral.....	75
Tabla 6: Estructura demográfica de los encuestados según su régimen laboral	76
Tabla 7: ¿Considera que la carga laboral que le imponen es fuerte y los plazos que le brindan para el desarrollo de su trabajo son muy ajustados?.....	77
Tabla 8: ¿Considera que en su trabajo siempre realiza las mismas tareas?	78
Tabla 9: ¿Considera que el cargo que ocupa es de mucha responsabilidad?	79
Tabla 10: ¿Considera que las condiciones bajo las cuales trabaja son las más adecuadas?.....	80
Tabla 11: ¿Siente temor de ser despedido en cualquier momento?	81
Tabla 12: ¿Considera que permanece en su cargo durante mucho tiempo sin tener ningún ascenso o incentivo?	82
Tabla 13: ¿Consideras que en tu trabajo se toman decisiones de acuerdo a intereses políticos que existen?.....	83
Tabla 14: ¿Usted ha sufrido algún tipo de acoso laboral (sobrecarga de trabajo, plazos inalcanzables, críticas continuas) en su centro de trabajo?.....	84
Tabla 15: ¿Le parece que se jubilará a una edad adecuada?	85
Tabla 16: ¿Ha tenido o tiene problemas en sus relaciones familiares (pareja, hijos, padres) por causa de su trabajo?	86
Tabla 17: ¿Posee todos los requisitos solicitados para ocupar su puesto?	87
Tabla 18: ¿El esfuerzo y entrega que brindas al realizar tu trabajo, es un agente motivador para lograr un buen desempeño laboral?.....	88
Tabla 19: ¿Conoce usted las políticas de su organización y las sigue en forma precisa y confiable?	89
Tabla 20: ¿Puede desempeñarse eficazmente bajo presión en el cumplimiento de sus funciones?.....	90
Tabla 21: ¿Las relaciones con sus superiores, compañeros y subordinados, logran cohesión en el desarrollo de su trabajo?	91
Tabla 22: Evaluación en base a Escala de Likert (puntaje del 1 al 5)	92
Tabla 23: Intervalo de Puntaje para determinar los niveles de estrés	93
Tabla 24: Resultados del nivel de Estrés del personal de Agro Rural	94
Tabla 25: Puntaje en base a Escala de Likert (puntaje del 1 al 5)	95
Tabla 26: Intervalo de Puntaje para determinar los niveles de desempeño laboral	96

Tabla 27: Resultados del nivel de desempeño laboral del personal de Agro Rural	97
Tabla 28: Tabulación de cruce de información	98
Tabla 29: Tabla de Correlación, Valores Observados.....	98
Tabla 30: Tabla de Correlación, Valores esperados.....	99
Tabla 31: Chi cuadrado tabular	101
Tabla 32: Comparación del Chi cuadrado	102
Tabla 33: Resultados de las causas del estrés	108
Tabla 34: Resultados de los factores del desempeño laboral	109

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelo Demandas Control.....	22
Figura 2: Modelo Esfuerzo Recompensa.....	24
Figura 3: Modelo Estrés Desempeño.....	28
Figura 4: Fases del Estrés.....	40
Figura 5: Estructura Orgánica del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural – Agro Rural	58
Figura 6: Estructura demográfica de los encuestados según sexo.....	72
Figura 7: Estructura demográfica de los encuestados según la edad	73
Figura 8: Estructura demográfica de los encuestados según su estado civil	74
Figura 9: Estructura demográfica de los encuestados según su condición laboral.....	75
Figura 10: Estructura demográfica de los encuestados según su régimen laboral	76
Figura 11: ¿Considera que la carga laboral que le imponen es fuerte y los plazos que le brindan para el desarrollo de su trabajo son muy ajustados?.....	77
Figura 12: ¿Considera que en su trabajo siempre realiza las mismas tareas?	78
Figura 13: Considera que el cargo que ocupa es de mucha responsabilidad?	79
Figura 14: ¿Considera que las condiciones bajo las cuales trabaja son las más adecuadas?.....	80
Figura 15: ¿Siente temor de ser despedido en cualquier momento?	81
Figura 16: ¿Considera que permanece en su cargo durante mucho tiempo sin tener ningún ascenso o incentivo?	82
Figura 17: ¿Considera que en tu trabajo se toman decisiones de acuerdo a intereses políticos que existen?.....	83
Figura 18: ¿Usted ha sufrido algún tipo de acoso laboral (sobrecarga de trabajo, plazos inalcanzables, críticas continuas) en su centro de trabajo?	84
Figura 19: ¿Le parece que se jubilará a una edad adecuada?	85
Figura 20: ¿Ha tenido o tiene problemas en sus relaciones familiares (pareja, hijos, padres) por causa de su trabajo?	86
Figura 21: ¿Posee todos los requisitos solicitados para ocupar su puesto?	87
Figura 22: ¿El esfuerzo y entrega que brindas al realizar tu trabajo, es un agente motivador para lograr un buen desempeño laboral.....	88
Figura 23: ¿Conoce usted las políticas de su organización y las sigue en forma precisa y confiable?	89
Figura 24: ¿Puede desempeñarse eficazmente bajo presión en el cumplimiento de sus funciones?.....	90
Figura 25: ¿Las relaciones con sus superiores, compañeros y subordinados, logran cohesión en el desarrollo de su trabajo?	91
Figura 26: Relación del Estrés con el Desempeño Laboral del personal del Programa Productivo Agrario Rural – AGRO RURAL sede central Lima – 2017	103

RESUMEN

El objetivo pues, del presente trabajo de investigación es determinar de qué manera se relaciona el Estrés con el Desempeño Laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural – Agro Rural sede central Lima - 2017.

En el Capítulo I, se describe la situación problemática, la formulación del problema, la justificación, los objetivos y las hipótesis de la investigación.

En el Capítulo II, se detalla los antecedentes de la investigación, y las bases teóricas.

En el Capítulo III, se explica la metodología de investigación aplicada.

El Capítulo IV, se realiza un análisis, interpretación y discusión de resultados, la prueba de hipótesis y la presentación de resultados.

Y finalmente exponer las conclusiones y las recomendaciones brindadas.

Palabras Claves: Agro Rural, estrés, factores psicosociales, desempeño laboral, personal.

ABSTRACT

The objective, therefore, of the present research work is to determine how Stress is related to the Labor Performance of the staff of the Rural Agricultural Productive Development Program - Agro Rural headquarters Lima - 2017.

In Chapter I, the problematic situation, the formulation of the problem, the justification, the objectives and the hypotheses of the investigation are described.

In Chapter II, the background of the investigation and the theoretical bases are detailed.

In Chapter III, the applied research methodology is explained.

Chapter IV, an analysis, interpretation and discussion of results, hypothesis testing and presentation of results are performed.

And finally expose the conclusions and recommendations provided.

Keywords: Rural Agro, stress, psychosocial factors, work performance, personal.

CAPITULO I

INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar de qué manera se relaciona el Estrés con el Desempeño Laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima – 2017.

El trabajo que realizan los trabajadores de la Sede Central Lima Agro Rural, es bastante amplio y extenuante (por así decirlo), porque ellos coordinan con los especialistas de las diferentes gerencias departamentales del país, las acciones técnicas y administrativas para la programación, ejecución, seguimiento, supervisión y evaluación de proyectos a su cargo.

También se observa que los trabajadores de dicho programa tienen una constante presión por parte de sus superiores, ellos trabajan y están acostumbrados a hacerlo bajo presión y esa presión algunos tratan de convertirla en impulso o guía para alcanzar sus objetivos o logros en el desempeño de su trabajo.

Las referencias bibliográficas realizadas como requisito de esta investigación lleva al convencimiento que existe una relación del estrés con el desempeño laboral, En base a este supuesto, se formula que la motivación es una pieza clave en el trabajo, considerándolo como un impulso que el trabajador utiliza para realizar sus funciones en cuanto al volumen y ritmo de trabajo.

1.1 Situación Problemática

El Dr. Francisco Becerra, Subdirector de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en el año 2016 mencionó: “Hoy el mundo del trabajo con sus avances industriales, la globalización, el desarrollo tecnológico y las comunicaciones virtuales, nos impone retos y condiciones que con frecuencia exceden los límites de nuestras habilidades y capacidades. Su resultado es el estrés, que puede conducirnos a disfunciones físicas, mentales y sociales; incluso dañar nuestra salud, mermar nuestra productividad y afectar nuestros círculos familiares y sociales”.

Así mismo, la Dra. Julieta Rodríguez – Guzmán, Asesora Regional en Salud de los trabajadores y consumidores de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), afirmó que el estrés en el trabajador reduce el compromiso, la motivación, y el rendimiento del desempeño laboral; y provoca que el personal se ausente de su centro de trabajo, el personal rote y se retire con anticipación, llevando todo eso a que la productividad disminuya, disminuya la competitividad y se deteriore la imagen pública de las organizaciones.

Cuando las personas se ven afectadas por problemas y no pueden solucionarlo, son afectados tanto física como mentalmente, las consecuencias son: la Insatisfacción laboral, irritabilidad, fatiga, depresión, tensión e hipertensión, ansiedad, aburrimiento, trastornos del sueño, pérdida de concentración, dificultad de memoria (Aamodt, 2017, p.573). También el estrés induce ataques cardíacos, eleva la presión sanguínea, genera dolores de cabeza, y aumenta la presión cardíaca y respiratoria (Robbins y Judge, 2017, p.628). Otras enfermedades son: hipoglucemia y diabetes, artritis reumatoide, debilita el sistema inmunológico, gripe recurrente, prurito, sudoración excesiva y dermatitis, alopecia, cefalea tensional y migraña, dolor de espalda, dolor de cuello, dolor de hombros y dolor de piernas (Azcona, J. R., Guillén, C., Meléndez, A. y Pastrana, J. I., 2016).

En España, según la encuesta de InfoJobs denominada “Estado del mercado laboral en España” en el año 2018 realizada a más de mil empresas, el 57% de las personas declaran que la causa más frecuente del estrés laboral es el volumen y ritmo de trabajo, mientras que la segunda es la presión con un 44% y el nivel de responsabilidad sería la tercera causa de estrés con un 28%.

Chipana (2017) afirma, que en Chile en el 2011 se encontró que el 27.9% de los trabajadores y el 13,8% de los empleadores tuvieron estrés y depresión en sus empresas. Asimismo, menciona que en encuesta del 2009 realizada en Argentina mostró que un 26.7% de los trabajadores reportaron estrés mental debido a lo que ellos consideraron una excesiva carga de trabajo. Y por último afirma que en Brasil, un estudio que evaluó el ausentismo por accidentes y enfermedades ocupacionales reveló que el 14% de los servicios de salud utilizados por año están relacionados con diversas enfermedades.

El Perú no escapa a estas estadísticas, un estudio del Instituto de Opinión Pública de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) realizado en el año 2018, señala que el 80% de peruanos sufren o han sufrido estrés, lo que ha conllevado a cambios frecuentes en su estado de ánimo (23.8%), mostrar sueño durante el día (22.4%), insomnio (21.3%), depresión (15.6%), que se manifiesta generalmente tras la pérdida del puesto de trabajo. Esto significaría que varios problemas de salud mental del Perú estarían asociados al estrés.

Según el Dr. Luis Oblitas, Psicólogo de la Universidad Autónoma del Perú, en una entrevista para la Revista Wapa del grupo La República en el año 2017, el estrés es ocasionado por el volumen y ritmo de trabajo debido a las excesivas demandas que existen en el trabajo tanto en tareas como en tiempo. Afirmó “Los efectos en el individuo son muchos ya que desgasta al organismo, el bienestar y la salud. En este tipo de situaciones el rendimiento y la productividad disminuyen; se afecta la calidad de las relaciones interpersonales y el desarrollo psicosocial y profesional” (Oblitas, 2017)

El Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL “es una unidad ejecutora del Ministerio de Agricultura y Riego que depende del Viceministerio de Desarrollo e Infraestructura Agraria y Riego” (Manual de Operaciones, 2015). Cuya finalidad “es promover el desarrollo agrario rural a través del financiamiento de programas rurales, proyectos de inversión pública y actividades en zonas rurales del ámbito agrario, y articular las acciones en territorios de menor grado de desarrollo económico” (Manual de Operaciones, 2015).

Debido a que Agro Rural es un Programa del estado, la labor de sus trabajadores de la Sede Central Lima es amplia y su trabajo extenuante, porque ellos coordinan con los especialistas de las diferentes gerencias departamentales del país las acciones técnicas y administrativas para la programación, ejecución, seguimiento, supervisión y evaluación de proyectos a su cargo, todo ello llevado por constante presión por parte de sus superiores.

También se observa que en dicho Programa existe un absentismo y abandono de sus trabajadores que puede ser producido por la cantidad de trabajo asignado, y la constante presión por parte de sus superiores, casi todo el trabajo es bajo presión, y esto genera estrés, producto de sus actividades diarias en la institución; otro aspecto observado fue que no se ejecuta todo el presupuesto programado, esto está relacionado con el desempeño laboral de sus trabajadores, indicándonos que el personal no cumple adecuadamente sus funciones, ya sea por falta de capacitación o de motivación por parte de los trabajadores, por todo ello es que realice un análisis de las Memorias Anuales de los años 2014, 2015 y 2016 y determiné lo siguiente:

1° Al realizar el consolidado de los Indicadores de Personal de Agro Rural también comprobé una disminución de su personal desde el año 2014 hasta el año 2016 en casi un 20%, equivalente a 236 trabajadores. (Ver Anexo No. 1)

2° Realizando el consolidado de los Indicadores de Resultados de Agro Rural comprobé que no se ejecutaron al 100% los presupuestos de los 3 años. (Ver Anexo No. 2)

Teniendo estos antecedentes, y viendo que el estrés provoca que los niveles de desempeño laboral sean bajos, produciendo Absentismo y abandono provocando una pérdida de productividad y de utilidades en las organizaciones, es que vi por conveniente determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - Agro Rural.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

De todo lo antes mencionado surge la siguiente pregunta:

¿De qué manera se relaciona el estrés con el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima – 2017?

1.2.2 Problemas Específicos

Y las siguientes preguntas de los **Problemas Específicos**:

- a. ¿Cuáles la principal causa del estrés en el personal del Programa del Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima - 2017?
- b. ¿Cuál es el factor determinante en el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima - 2017?
- c. ¿Cuál es la relación del estrés con el desempeño laboral del personal del Programa del Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima- 2017?

1.3 Justificación Teórica

Actualmente vivimos en una sociedad en donde las organizaciones necesitan y deben trabajar en forma conjunta con los empleados para lograr el éxito que anhelan, para ello se requiere que los objetivos de los empleados apunten también a los de la organización, para lograr los objetivos organizacionales trazados.

Esta investigación es importante porque ha permitido determinar la relación del estrés del trabajador con su desempeño, un buen desempeño del trabajador permite cumplir con el nivel adecuado de sus tareas, también logrará cumplir las metas y objetivos de Agro Rural y, por ende, su éxito en el desarrollo del país por ser un Programa del Estado.

Actualmente Agro Rural no cuenta con una base datos o información sobre la relación del estrés con el desempeño de su personal, por lo que este trabajo de investigación es una fuente de información para Agro Rural al respecto. La información obtenida servirá como base para profundizar los puntos que considere críticos. Se espera que los resultados obtenidos le sirvan para elaborar planes de acción y políticas para superar el estrés.

1.4 Justificación Práctica

Acevedo, Acevedo y De Luca (2001) afirman:

El estrés es un fenómeno que no considera la raza, sexo, edad, ni la posición social de las personas. Cuando cualquier persona tiene un problema, sea cual sea, y no puede solucionarlo, su cuerpo comienza a verse afectado tanto física como mentalmente. Las primeras manifestaciones son la depresión, dolores musculares, pérdida del apetito, pérdida del interés y la concentración, entre otras. Todas esas alteraciones en el cuerpo comienzan a disminuir el sistema inmunitario y en ese momento, la persona se encuentra en un estado latente de contraer cualquier enfermedad. (p.21)

Entre ellas tenemos que el estrés “induce ataques cardíacos, eleva la presión sanguínea, genera dolores de cabeza y aumenta la presión cardíaca y respiratoria” (Robbins y Judge, 2017, p.628). También encontramos que el estrés produce: hipoglucemia y diabetes, artritis reumatoide, debilita el sistema inmunológico, gripe recurrente, prurito, sudoración excesiva y dermatitis, alopecia, cefalea tensional y migraña, dolor de espalda, dolor de cuello, dolor de hombros y dolor de piernas (Azcona, J. R., Guillén, C., Meléndez, A. y Pastrana, J. I., 2016).

Y según el Ministerio de Salud (MINSA) que en octubre del año 2018 publicó el “Análisis de las causas de mortalidad en el Perú, 1986-2015”, en donde mostró por vez primera y claramente las enfermedades que más muertes han causado en los peruanos a lo largo de 30 años, específicamente menciona: en primer lugar la neumonía, en segundo lugar los derrames cerebrales, el tercer puesto es para la diabetes, el cuarto son los infartos cardíacos, el quinto la cirrosis del hígado, el sexto las enfermedades pulmonares y por último los accidentes de tránsito.

De acuerdo a la información antes mencionada, podemos deducir que el estrés en el Perú desde 1986 hasta el 2015, es decir durante 30 años, ha sido causante de diabetes e infartos cardíacos en los peruanos, porque conforme a la información encontrada y explicada anteriormente diversos autores señalan (que con más detalles veremos adelante) que el estrés provoca diabetes e infartos cardíacos.

En ese sentido, resulta necesario e importante hacer un alto a las actividades para evaluar los niveles de tensión del personal y buscar las soluciones más adecuadas, pues de lo contrario podríamos enfrentarnos a alguna situación de no retorno, ya que la satisfacción laboral produce salud mental y física. (Cooper, Robinson & Patall, 2006).

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo General

Determinar de qué manera se relaciona el estrés con el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima - 2017.

1.5.2 Objetivos Específicos

1. Identificar la principal causa del estrés en el personal del Programa del Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima - 2017.
2. Identificar el factor determinante en el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima 2017.
3. Determinar la relación del estrés con el desempeño laboral del personal del Programa del Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima - 2017.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

En el presente Trabajo de Investigación se postula la Hipótesis General:

Hi = La manera en que se relaciona el estrés con el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima – 2017 es inversa.

Esta Hipótesis General se prueba por medio de 3 Hipótesis Específicas:

1.6.2 Hipótesis Específicas

H1: La principal causa del estrés del personal del Programa del Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima - 2017 es el Volumen y ritmo de trabajo.

H2: El factor determinante en el desempeño laboral del personal del Programa del Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima - 2017 es la Motivación.

H3: La relación del estrés con el desempeño laboral del personal del Programa del Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima - 2017 es inversa.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Marco Filosófico o epistemológico de la investigación

Al profundizar en el conocimiento del Estrés como variable independiente y el Desempeño Laboral como variable dependiente, surge la necesidad que tiene la investigadora en conocer los paradigmas que rodean la conceptualización de este tema, la manera cómo se relacionan en el ámbito laboral y aun personal de los trabajadores, que logramos apreciar con el conocimiento empírico; pero a través de esta investigación, se busca dar respuestas a las preguntas con hechos probados que demuestran los aspectos más importantes que se deben considerar.

Según la teoría de los Subsistemas de Kast y Rosenzweig (1988):

Las teorías ... evolucionan continuamente. Los conocimientos ofrecidos por una gama de disciplinas subyacentes se han modificado y enriquecido... Toda organización tiene un subsistema psicosocial integrado por individuos y grupos en interacción. Consiste en el comportamiento individual y la motivación, relaciones de función y posición, dinámica de grupos y sistemas de influencia. Se ve afectado también por sentimientos, valores, actitudes, expectativas y aspiraciones de la gente dentro de la organización... dentro del que los participantes humanos realizan sus actividades y desempeñan su función. Por tanto, se prevé que los sistemas psicosociales difieren significativamente entre las diversas organizaciones. (p.119)

En base a esta premisa, como investigadora me permite que pueda escoger las teorías necesarias que se aproximen a la realidad observable de Agro Rural, y aun adaptar las que ya existen. Hoy en día, al hablar de los factores de riesgo psicosocial, cabe mencionar que han surgido nuevas maneras de trabajo y el entorno laboral está cambiando constantemente y eso da lugar a que surjan factores de riesgos nuevos; y por ende, la conceptualización de factores de riesgo psicosocial aún puede ser modificada. (Cox et al., 2000)

2.2 Antecedentes de Investigación

Para los antecedentes de investigación nacionales se realizó la revisión en el Registro Nacional de Trabajos de Investigación (RENATI) de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) de las diferentes universidades del Perú; se encontraron trabajos de investigación sobre el tema de estrés, sobre desempeño laboral y unos cuantos sobre la relación del estrés con el desempeño laboral.

Para los antecedentes de investigación internacionales se hizo la búsqueda en el internet a través de buscadores, que son sistemas informáticos que buscan archivos almacenados en servidores web. Las búsquedas se realizaron con palabras clave o con árboles jerárquicos por temas.

A continuación, se presenta el resumen delo encontrado:

2.2.1 Antecedentes Nacionales

2.2.1.1 Donayre, C. (2016). Tesis de Maestría, *“Percepción sobre estrés laboral en docentes de educación básica regular de nivel secundario que aplican programas internacionales en una institución educativa bilingüe”*. Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP), Lima, Perú.

En su trabajo de investigación, “el objetivo general fue examinar las percepciones de estrés laboral dentro o fuera del aula por los profesores de educación básica regular en un Plan de Educación Individualizado Bilingüe (IEPB) que aplica los programas internacionales, para obtener el Certificado General Internacional de Educación Secundaria (IGCSE) y del Diploma, la muestra es de 31 docentes que hacen uso de los programas internacionales de estudio, 10 de ellos aplican el programa del IGCSE y 21 aplican el programa del Diploma, la presente investigación es de tipo cualitativa, inductiva y descriptiva” (Donayre, 2016, pp.2,4,46).

Las conclusiones fueron:

- “Los entrevistados en todos los casos expresaron haber sufrido estrés porque en determinado momento sintieron dolor físico de intensidad leve que le afectó emocionalmente.
- Dentro de las situaciones problemáticas, los entrevistados manifestaron sobrellevar una carga laboral extensa, la cual ejercía mucha presión porque varios de ellos cumplían funciones pedagógicas y funciones administrativas (multiplicidad de roles).

- Se concluyó que tiene que mejorarse la comunicación, pues eso favorece un mejor clima laboral. Que el profesor tenga un buen estado emocional, mejora su salud física” (Donayre, 2016, p.95).

2.2.1.2 Gutiérrez, R. (2017). Tesis de Maestría, “*Estresores personales e institucionales que desencadenan el estrés laboral en las enfermeras de cirugía del Centro Médico Naval – 2016*”. Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), Lima, Perú.

En su trabajo de investigación, “el objetivo general fue determinar los factores que predisponen el estrés laboral en las enfermeras de cirugía del Centro Médico Naval, 2016. La muestra estuvo conformada por 31 enfermeras asistenciales de las áreas de cirugía, la presente investigación es de tipo inductiva, no experimental de corte transversal, correlacional” (Gutiérrez, 2017, pp.8,34,35).

Las conclusiones fueron:

- “Los aspectos que predisponen el estrés laboral de las enfermeras del área de cirugía, están en un nivel medio. Todas las teorías desarrolladas en este trabajo identifican el problema abordado.
- Con respecto a las características personales están en las enfermeras del área de cirugía expresados en más del 50%” (Gutiérrez, 2017, p.56).

2.2.1.3 Paredes, E. (2017). Tesis de Maestría, “*Propuesta de evaluación de desempeño de personal en la Municipalidad Provincial de Huaylas, distrito de Caraz 2017*”. Universidad Cesar Vallejo (UCV), Lima, Perú.

En su trabajo de investigación, “el objetivo general fue presentar una propuesta de evaluación de desempeño de personal de la Municipalidad Provincial de Huaylas distrito de Caraz, la población de estudio se consideró 43 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huaylas, distrito de Caraz, se utilizó el diseño no experimental, descriptivo simple” (Paredes, 2017, pp.31,33,36)

Las conclusiones a las que llegó fueron:

- “El 32.6% de los trabajadores evaluados de la Municipalidad de Huaylas es Bajo, el 34.8% es Regular y el 32.6% es Alto. Por ellos se concluye que el personal administrativo contratado por la modalidad CAS tuvieron una actitud inadecuada para desempeñar cargo de mayor responsabilidad, insuficiente conocimiento del puesto, indisciplina, fueron descorteses, no trabajan en trabajo en equipo, y menos

tienen iniciativa para desarrollar las labores dentro de la Municipalidad provincial de Huaylas” (Paredes, 2017, p.57)

2.2.1.4 Sotomayor, G. (2017), Tesis de Maestría, “*Gestión del desempeño docente y la supervisión y monitoreo en aula (matriz IPEBA) en ciencias sociales en una institución de educación secundaria*”. Universidad San Martín de Porres (USMP), Lima, Perú.

Realizó un trabajo de investigación que tuvo como “objetivo general determinar la relación existente entre la gestión del desempeño docente y la supervisión con el monitoreo en el aula (Matriz de Evaluación para la Acreditación de la Calidad de la Gestión Educativa de Instituciones de Educación Básica Regular – Matriz IPEBA) en ciencias sociales en una institución de educación secundaria, tomando como muestra a 60 docentes que brindaban el servicio de enseñanza – aprendizaje a los estudiantes del Colegio PAMER Secundaria en San Juan de Lurigancho desde el 1° al 5° de secundaria, el tipo de investigación fue Exploratoria” (Sotomayor, 2017, pp.11,73,75). Las conclusiones a las que llegó fueron:

- “Existe diferencias significativas en la gestión del desempeño docente, existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión estrategias pedagógicas en la gestión del desempeño docente y la supervisión y monitoreo en el aula (matriz IPEBA).
- Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión involucración de estudiante en la gestión del desempeño docente y la supervisión y monitoreo en el aula (matriz IPEBA).
- Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión monitoreo de la evaluación en la gestión del desempeño docente y la supervisión y monitoreo en el aula (matriz IPEBA).
- Existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión clima de aula en la gestión del desempeño docente y la supervisión y monitoreo en el aula (matriz IPEBA)” (Sotomayor, 2017, pp.121-122)

2.2.1.5 Sánchez, K. (2017). Tesis de Maestría, “*Prevalencia de estrés laboral y factores asociados en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS)*”. Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), Lima, Perú.

En su trabajo de investigación, el “objetivo general fue determinar la prevalencia de estrés laboral y los factores asociados en el personal asistencial prehospitalario del programa de sistema de atención móvil de urgencias – Instituto de Gestión de Servicios de Salud SAMU– IGSS en el año 2015, la muestra estuvo conformada por 99 trabajadores asistenciales prehospitalarios divididos en: 47 médicos y 52 enfermeros, el estudio de investigación es de tipo cuantitativo, observacional transversal, analítico” (Sánchez, 2017, pp.7,43).

Las conclusiones se resumen en:

- “El estrés laboral prevalece en el personal asistencial prehospitalario del SAMU en 68%.
- El estrés laboral de grupos etarios fue mayor en el personal asistencial prehospitalario joven que labora en el programa SAMU.
- La mayor experiencia laboral, el menor número de atenciones por turno y el ser joven están asociados al estrés laboral en el personal asistencial prehospitalario del programa SAMU” (Sánchez, 2017, p.60)

2.2.2. Antecedentes Internacionales

2.2.2.1. En Guatemala, Bor, G. (2013), Tesis de Maestría, “*Sistema de evaluación del desempeño para el personal de una empresa distribuidora e importadora de repuestos automotrices, ubicada en la ciudad de Guatemala*”. Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.

- En su trabajo de investigación, el “objetivo general fue proporcionar un sistema de evaluación del desempeño capaz de orientar la adecuada aplicación del mismo, fortaleciendo el desarrollo de colaboradores y brindando competitividad a la organización, la muestra se realizó en el 100% de los trabajadores de la empresa, haciendo un total de 7 personas, la metodología se adquirió por medio de la investigación de campo, a través de la recolección, análisis e interpretación de la información obtenida de fuentes primarias” (Bor, 2013, pp.53,57).

Las conclusiones fueron:

- “Actualmente la organización no cuenta con mecanismos de control cuantitativo formal que evalúe el desempeño de los colaboradores.
- Dentro de la organización no existe integración a medidas administrativas planteadas.

- El desempeño de los trabajadores se evalúa de manera subjetiva y empírica.
- Los colaboradores desconocen la existencia de manual de funciones para desarrollar adecuadamente su trabajo.
- Ausencia de retroalimentación y capacitaciones a los colaboradores” (Bor, 2013, p.121)

2.2.2.2. En Ecuador, García, J. (2016), Tesis de Maestría, “*Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores en la universidad de Cuenca. Cuenca 2015*”. Universidad de Cuenca, Ecuador.

En su trabajo de investigación, el “objetivo general fue estudiar el estrés laboral en el personal administrativo y trabajador de la Universidad de Cuenca en el año 2015, el universo de estudio estuvo comprendido por 607 personas, de las cuales 219 fueron trabajadores y 388 administrativos de la Universidad de Cuenca, el tipo de investigación es descriptivo, transversal, correlacional” (García, 2016, pp.34,35)

Las conclusiones se resumen en:

- “La población de trabajadores y personal administrativo de la Universidad de Cuenca, está conformado en su mayoría por personal femenino, joven y casados, cuya edad está alrededor de los 38 años.
- En cuanto a la relación laboral, como era de esperar, la mayoría de los trabajadores son hombres, mientras que en el personal administrativo predominan las mujeres.
- En referencia al cargo o puesto, se encontró que existen cargos considerados culturalmente como propios de las mujeres, como asistentes administrativos, auxiliares y ayudantes, secretarias/os y por el contrario, puestos de hombres como choferes, conserjes y técnicos.
- Según la clasificación del trabajo, existe un alto porcentaje, tanto en los trabajadores como en el personal administrativo, que presentan riesgo para la salud física y/o mental (tipos TP y TATL), encontrándose significancia estadística con las variables sexo, relación laboral y el tipo de cargo o puesto que desempeñan” (García, 2016, p.53)

2.2.2.3. En Guatemala, Gonzales, M. (2014), Tesis de maestría, “*Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango)*”. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

En su trabajo de investigación, “el objetivo general fue establecer la relación que tiene el estrés y el desempeño laboral en Serviteca Altense de Quetzaltenango, la muestra es de 100 personas de ambos sexos entre los 25 y 50 años de edad, el diseño de investigación explicativo – descriptivo” (Gonzales, 2014, p.52,53,57)

Las conclusiones fueron:

- “El estrés producido por diferentes factores dentro del ambiente laboral afecta el desempeño de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., variando de un departamento a otro, pero de igual manera influye en los resultados.
- De acuerdo a la investigación realizada la mayoría de los trabajadores del Serviteca Altense S.A. manifiestan niveles altos de estrés.
- La investigación demostró que el estrés general y laboral genera en las organizaciones conflictos que producen una disminución de la productividad en el personal y por lo tanto problemas significativos en la misma.
- Por lo tanto, cuando existe un inadecuado desempeño laboral de parte de los colaboradores uno de los factores que lo produce es el estrés negativo, donde se hace necesario estar alerta a los factores resultantes del problema y tomar en cuenta que un estrés bien manejado puede favorecer a la empresa con una mayor productividad” (Gonzales, 2014, p.71)

2.2.2.4. En México, García, A. (2015), Tesis de Maestría, *“Diseño de una herramienta de evaluación del desempeño, para personal administrativo de institución educativa de nivel medio superior, sector público en el noreste de México”*. Universidad Autónoma de Nuevo León, México.

En su trabajo de investigación, “el objetivo general fue describir el diseño de un instrumento de evaluación del desempeño, exclusivo para personal administrativo que labora en una institución en el nivel medio superior que cuenta con un campus con veinticinco aulas, laboratorios de lenguaje, de tecnología de la información y la comunicación, laboratorios de física, química y biología, la muestra es de 21 personas, la metodología se adquirió por medio de la investigación de campo, a través de la recolección, análisis e interpretación de la información obtenida de fuentes primarias” (García, 2015, pp.7,31).

Las conclusiones fueron:

- “La primera sugerencia que se presentó durante el desarrollo de la aplicación del instrumento fue por parte de los jefes directos de cada departamento, quienes

preferían que la evaluación y autoevaluación no estuvieran juntas en la misma hoja, es decir que se entregaran por separado en diferentes hojas y ocasiones, ya sea que el jefe no pueda ver la autoevaluación del trabajador o el trabajador de lo que le conteste su jefe inmediato” (García, 2015, p.54).

2.2.2.5. En Colombia, Ospina, A. (2016). Tesis de Maestría, “*Síntomas, niveles de estrés y estrategias de afrontamiento en una muestra de estudiantes masculinos y femeninos de una institución de educación superior militar: análisis comparativo*”. Universidad Católica de Colombia, Colombia.

- En su trabajo de investigación, “el objetivo general fue identificar y comparar los niveles y síntomas de estrés característicos de la población estudiantil femenina y masculina de una institución de educación superior militar de Bogotá, D.C., y las estrategias de afrontamiento adoptadas por dicha población, tanto en su formación militar como académica en las diferentes carreras complementarias, la muestra está comprendida de 261 estudiantes entre hombres y mujeres con edades comprendidas entre los 18 y los 24 años, el diseño de investigación es de tipo cuantitativo, correlacional y comparativo” (Ospina, 2016, pp.72,78).

Las conclusiones son:

- “En lo referente al análisis estadístico, no se presentaron diferencias significativas que permitieran discriminar entre los dos sexos y tomar las medidas terapéuticas necesarias; por el contrario, se demostró que tanto los niveles como los síntomas más comúnmente presentados se distribuyeron de manera equitativa en la población de la institución de educación superior militar.
- En otras palabras, las pruebas estandarizadas nos brindan un estimativo general de la presencia de estrés en esta población, pero no nos explican claramente cómo son sus experiencias y con qué eventos están asociados. El siguiente paso en la investigación sería justamente profundizar en estos aspectos generales y conocerlos más a fondo” (Ospina, 2016, p.121).

2.3 Bases Teóricas

2.3.1 El Estrés

2.3.1.1 Historia del Estrés

Remontándonos a la historia, podemos destacar a tres autores clásicos importantes relevantes en el estudio del estrés. En el siglo XIX, el francés Claude Bernard realizó un estudio sobre el concepto de medio interno u “homeostasis”, afirmando que los seres vivos poseen la capacidad de mantener una condición estable internamente para compensar algunos cambios que se realizan en su entorno provocado por agentes que son agresores (Johnson, Kamilaris, Chrousos, & Gold, 1992).

Posteriormente, Walter Cannon quien fue el primer investigador que trabajó en torno a la definición de estrés, pero no formuló ninguna teoría explicativa sobre el estrés, sólo formuló su teoría emergentista de las emociones en el año 1927, en donde menciona que los cambios que un organismo realiza, los hace frente a situaciones que son consideradas amenazantes, preparando al organismo para situaciones de emergencia (Cannon, 1927).

Más adelante, en el siglo XX, específicamente en el año 1936, el Dr. Hans Selye, quien era austriaco de nacimiento y considerado el padre en el estudio del estrés, conceptualizó una idea científico-médica, a través de un experimento que realizó con ratones de laboratorio, sometiéndolos a diferentes amenazas, tales como frío o calor extremo, música ruidosa, luz cegadora, factores emocionales, etc., llegando a la conclusión que el **estrés** es una respuesta fisiológica o psicológica que generan todos los organismos cuando están sometidos a una tensión prolongada frente a los estresores del medio ambiente, como puede ser un agente biológico, una condición del medioambiente, un evento o un estímulo externo (Selye, 1936). Pero su mayor aporte fue el Síndrome General de Adaptación, que lo describió en 3 etapas: 1. *Alarma de reacción*: cuando el estresor es detectado por el cuerpo. 2. *Fase de adaptación*: el estresor es atacado por el cuerpo. 3. *Fase de agotamiento*: que por su duración o por la intensidad las defensas que posee el cuerpo empiezan a agotarse (Selye, 1960).

2.3.1.1.1 Definición de Estrés

Chiavenato (2017) afirma, que el estrés se usa para “describir los síntomas que muestran las personas como respuesta a la tensión provocada por presiones, situaciones y acciones externas: preocupación, irritabilidad, agresividad, fatiga, ansiedad y angustia, lo que perjudica su desempeño y sobre todo su salud” (p.250).

Al respecto Münch (2010) también menciona que “El estrés es una respuesta adaptativa condicionada por las diferentes individualidades, que es consecuencia de un suceso del entorno que impone excesivas exigencias psicológicas o físicas” (p.123).

Del mismo modo, Pérez (2017) hace la siguiente conceptualización: “El estrés es una reacción fisiológica del organismo ante una situación que se percibe como amenazante o con una excesiva demanda. Y por tanto, podemos decir que depende, por un lado de las demandas del medio (tanto externo como interno), y por otro de la persona” (pp.19-20).

Pero el concepto que mejor se adapta para este trabajo de investigación, es el dado por la Organización internacional del Trabajo (OIT), en donde sostiene que:

El estrés puede referirse a una condición negativa o una condición positiva que responda a un factor estresante y que pueda tener un impacto en la salud mental o física y en el bienestar de una persona. Hoy en día, la salud está reconocida como una combinación de factores biológicos, psicológicos (pensamientos, emociones y comportamientos), y sociales (socioeconómicos, socio ambientales, y culturales). (OIT, 2016, p.2)

Dichos factores estresantes en la actualidad son conocidos como factores de riesgo psicosociales, dentro de los cuales tenemos: la sobrecarga y la intensificación del trabajo, las demandas emocionales, la inseguridad laboral y el acoso, la jubilación y la conciliación entre la vida familiar y la vida laboral. (Cox, Griffiths y Rial, 2000)

De todos los conceptos antes mencionados podemos concluir que, el estrés es una respuesta ante las diversas situaciones o factores estresantes que se nos presenta en la vida diaria, y que se pueden manifestar en el aspecto emocional, en la vida familiar o en el trabajo, que a la larga dañan la salud psicológica y física de las personas.

2.3.1.1.2 Definición de Estrés Laboral

Stavroula, Griffiths y Cox (2004) afirman:

El Estrés laboral se definiría como la reacción que puede tener el individuo frente a las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, pocas oportunidades para tomar decisiones o ejercer control poniendo a prueba su capacidad para afrontar la situación. (p.6)

Lastra (2011) menciona: “El estrés laboral, solo incluye a las cargas de trabajo que afectan el sistema nervioso al disminuir la resistencia biológica y el balance fisiológico natural del organismo, ocasionando problemas como trastornos psicológicos” (p.32).

El estrés laboral “es una condición dinámica en la que un individuo se enfrenta a una oportunidad, una demanda o un recurso relacionado con lo que desea y cuyo resultado se percibe tanto incierto como importante” (Robbins y Judge, 2017, p.621-622).

Marulanda (2007) señala: “se entiende por estrés laboral el desbalance percibido por el trabajador entre las condiciones psicosociales presentes en el contexto de trabajo y sus capacidades, características y expectativas individuales” (p.18).

Todos los conceptos apuntan a que el estrés laboral resulta de las fuertes exigencias que la persona recibe en el desempeño de su trabajo, puede ser porque el trabajador no tiene conocimiento o no está capacitado para desarrollar dichas actividades laborales y ante esta situación, se siente frustrado y surgen diversas enfermedades que lo afectan.

2.3.1.1.3 Definición de Estresores

El estrés empieza a manifestarse con eventos o fases que nos suceden en el día a día. “Estos eventos se llaman estresores,... Muchos acontecimientos y factores se pueden considerar como estresores, ...y lo que es estresante para una persona puede no serlo para otra”. (Aamodt, 2012, pp.556, 559).

Según Robbins y Judge (2017) los estresores pueden ser de dos tipos:

Desafiantes, aquellos asociados con la carga de trabajo, la presión para terminar el trabajo y las presiones de tiempo, y *Obstructores*, aquellos que impiden que el individuo logre sus metas (por ejemplo, papeleo burocrático, políticas de oficina, confusión en las responsabilidades del trabajo). (pp.622-623)

Pérez (2017) define los estresores como: “las circunstancias, situaciones imprevistas o contrariedades, condiciones personales, profesionales... que nos sobrevienen en la vida, y que percibimos consciente o inconscientemente como una amenaza, dificultad, etc. En definitiva aquellas que vivimos como algo negativo” (p.19).

“Agentes estresantes o estresores, son aquellas circunstancias que se encuentran en el entorno y producen situaciones de estrés (individuales, grupales y organizacionales)” (Azcona, Guillén, Meléndez, y Pastrana, 2016, p.11).

Ya se ha definido que el estrés es producto de factores estresantes, también conocidos como estresores, esos estresores son acontecimientos, situaciones o contrariedades que surgen en la vida cotidiana, en la casa, en el trabajo, en el colegio, con los amigos, en la vida social, etc., pero depende de la manera como las personas asuman dichos estresores en la vida, para que estos se tornen dañinos o beneficiosos.

2.3.1.2 Modelos Explicativos del Estrés

2.3.1.2.1 Modelo de Conservación de Recursos, Stevan E. Hobfoll (psicólogo norteamericano), es el autor de este modelo a través del cual trata de explicar los comportamientos de las personas en circunstancias estresantes y no estresantes.

Hobfoll (1989) afirma que el estrés se da cuando:

La gente se esfuerza por preservar, proteger y elaborar recursos, siendo la pérdida, potencial o actual, de esos recursos la verdadera amenaza a la que se enfrenta. Los recursos son objetos, características personales, condiciones o energías que son valoradas por el individuo, o que sirven como un medio para obtener dichos objetos, características personales, condiciones o energías. (p.516)

Pedrero–Pérez (2003) explica que:

Los “*objetos*” tienen valor por su aspecto físico, por su rareza o por su costo, por ejemplo, una casa (que brinda protección y estatus).

Las “*características personales*” son consideradas recursos en la medida en que ayudan a resistir al estrés, por ejemplo la autoestima, habilidades sociales, destrezas, etc.

Las “*condiciones*” son recursos en la medida en que son valoradas por las personas o grupos, por ejemplo, el matrimonio, las riquezas materiales, la vejez; un buen matrimonio puede ser un recurso de afrontamiento de estrés, pero un matrimonio problemático puede ser una fuente de constantes pérdidas de recursos.

Las “*energías*” son el tiempo, el dinero, el conocimiento, que no están tipificados por su valor intrínseco, sino en relación a su potencial para adquirir otras clases de recursos. (p.5)

Al respecto del tema expuesto, Salazar, Herrera, Rueda, y León (2014) afirman que: “Las personas organizan sus recursos personales y sociales desde su relación con los demás con el fin de hacer frente o ajustarse a una vida en circunstancias desfavorables”. (p.557)

Entonces de acuerdo a este modelo, el estrés en una persona surge cuando, por ejemplo, pierde su casa, pero si en ese momento esa familia esta sostenida en un matrimonio fuerte que se apoya a pesar de las adversidades, eso puede ser un motivo muy fuerte para superar esa desgracia y seguir adelante sin problemas. Pero lo contrario sucedería si una pareja enfrenta un proceso de divorcio, y lo enfrenta de dos maneras diferentes: la primera, sería que el divorcio les cause mucho estrés, porque se supone que le cause la pérdida de su hogar, el amor de pareja, el cuidado por los hijos, y también supone gastos económicos; la segunda, no será estresante porque en vez de expresar pérdidas, representan ganancias. También este modelo resalta que las personas si pierden algo buscan reemplazarla con otra cosa, si pierden un empleo rápidamente buscaran otro, si se separan de sus parejas buscarán otra, etc.

2.3.1.2.2 Modelo Demandas – Control, este modelo fue desarrollado por Robert Karaseck (Sociólogo y Psicólogo estadounidense), en el año 1979, y trata de explicar los efectos del estrés, tanto en la salud como en el comportamiento de los trabajadores. Karaseck observó que el estrés es el resultado de la relación entre dos variables: Las demandas psicológicas del trabajo y el control o la capacidad del empleado de tomar decisiones para enfrentarse a esas demandas (Karaseck, 1979).

Las Demandas psicológicas, son las exigencias psicológicas que el trabajo le impone a una persona, se refieren a volumen o ritmo de trabajo, presión de tiempo, tiempo de trabajo, responsabilidad, concentración, etc. *El Control* es un recurso compuesto por la autonomía y las habilidades del trabajador para moderar las demandas psicológicas del trabajo. (Vega, 2001, p.3)

Karaseck propuso un modelo bidimensional que combinase estas dos variables, y resultaron cuatro tipos de trabajos:

Pasivos: caracterizados por demandas psicológicas reducidas y poco control.

De bajo estrés: con escasas demandas psicológicas pero mucho control; No presentan problemas para la salud.

De alto estrés: con elevadas demandas psicológicas y poco control; éstos son los más estresantes y perjudiciales para la salud.

Los activos: tanto las demandas como el control son elevadas. (Karaseck, 1979, p.285)

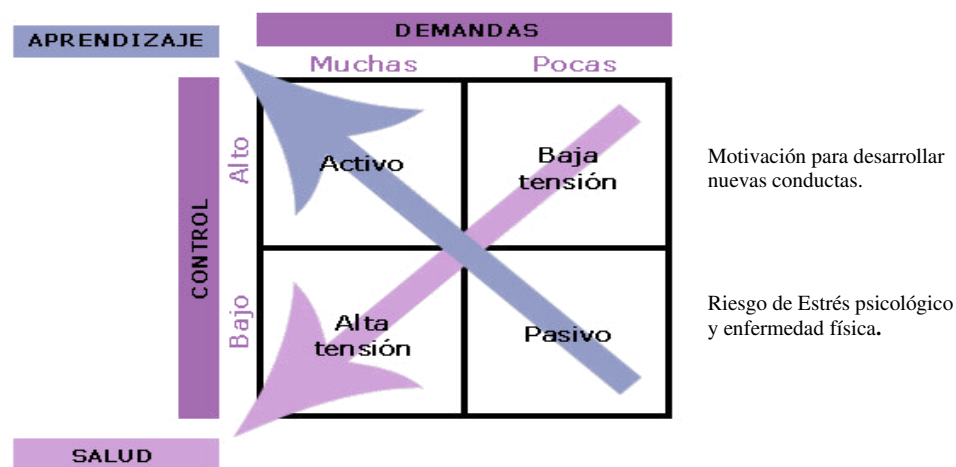


Figura 1. Modelo Demandas - Control

Fuente: International Business School - IMF, 2019.

“Si un trabajador con altas demandas tiene el control sobre sus actividades, esto le permite decidir la respuesta a esas demandas y aprender de los resultados obtenidos, favoreciendo su desarrollo profesional. Cuando no existen altas demandas y el trabajador tiene un alto grado de control, el trabajo se desarrolla con normalidad, de manera relajada, sin tensión, sin altos niveles de estrés. Mientras que si existen bajas demandas laborales y bajo nivel de control se favorecen los niveles de pasividad laboral” (Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales, 2019).

En el año 1986, Jeffrey V. Johnson, amplió el modelo demandas-control aumentando la variable apoyo social, surgiendo así el Modelo Demandas-Control-Apoyo social. El apoyo social se refiere al “apoyo de los que supervisan el trabajo o de los que colaboran a realizarlo,... ser ayudado por otros compañeros de trabajo o colaboradores en los momentos punta” (Velázquez, 2015, p.75).

En síntesis, el modelo plantea que la Demanda-Control influye en la satisfacción y motivación, logrando que los trabajos activos sean los más gratificantes, aunque siempre se toma en cuenta las necesidades y objetivos de cada trabajador. (Osorio y Cárdenas, 2017). Pero cuando el equilibrio entre la demanda y el nivel de control, produce un grado de estrés, y si se da por un tiempo muy prolongado pueden llevar a un proceso de estrés crónico, y se recomienda entrar en un proceso de recuperación. (Rodríguez y Rivas, 2011).

2.3.1.2.3 Modelo de Desequilibrio Esfuerzo – Recompensa, el autor de este modelo fue el sociólogo y Médico suizo Johannes Siegrist ya diferencia del modelo de Karasek agrega “información adicional sobre: el *esfuerzo* que el trabajador debe realizar para completar sus tareas, la *recompensa* que obtiene y el nivel de *compromiso* con la empresa” (López y Ayensa, 2008, p.53).

Según Siegrist (1996), el estrés se “produce cuando se presenta un alto esfuerzo y una baja recompensa, que provoca el deterioro de la autoestima y de la autoeficacia y en consecuencia estrés” (p.40).

Vieco y Abello (2014) afirman que: “El desbalance entre esfuerzo, recompensa y compromiso es lo que genera estrés-distrés, causante de múltiples trastornos, patologías orgánicas y mentales, y los efectos nocivos sobre la salud, la productividad y la organización en general” (p.361).

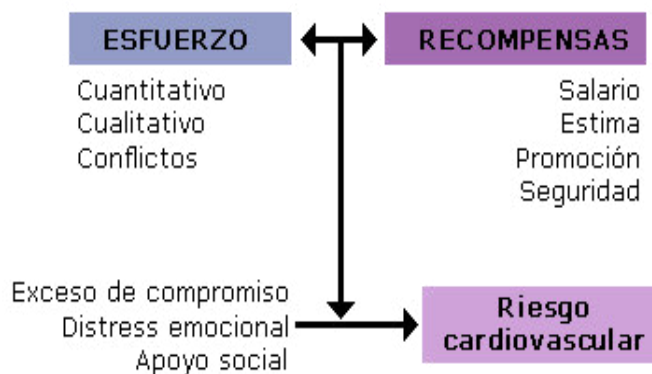


Figura 2. Modelo Esfuerzo- Recompensa
Fuente: International Business School - IMF, 2019.

En el modelo de Siegrist, el *esfuerzo* se visualiza desde dos perspectivas:

Extrínseco, se refiere al desempeño de las obligaciones adquiridas en el trabajo y el grado de control sobre las mismas (por ejemplo, por la falta de tiempo para terminarlas, o por interrupciones frecuentes, o por las faenas demandantes físicamente). Intrínseco, se refiere a la imposibilidad de desprenderse mentalmente del trabajo, inclusive a la hora de dormir. Las *recompensas* se dan básicamente por el salario, el reconocimiento a los logros (lo cual incrementa la autoestima) y el estatus, (la posición jerárquica del puesto), el cual puede verse amenazado por la inseguridad en el empleo. (Arias, 2018, pp.4-5)

Podemos concluir que, en este modelo es importante que el esfuerzo tanto físico como psicológico que realiza el trabajador, sea obligatoriamente remunerado, dicho trabajo debe ser reconocido y recompensado, mucho más aún si le ha demandado mucho esfuerzo y horas extras, de tal manera que el trabajador sienta que su esfuerzo valió la pena. Cuando una persona considera que su trabajo ha sido menospreciado o no ha sido lo suficientemente valorado es que surge ese malestar, angustia, depresión, etc, y eso lo conduce al estrés lo que a su vez lo conlleva a adquirir cualquier enfermedad.

2.3.1.2.4 Modelo Indicador de Estrés Ocupacional, Según Richard S. Lazarus (Psicólogo estadounidense) y Judah Folkman (biólogo, oncólogo estadounidense), autores de este modelo, las personas evalúan situaciones estresantes, tales como las demandas laborales, en función de la significación que éstas puedan tener para su bienestar, ya sea como desafiantes o como amenazantes. (Lazarus y Folkman, 1986)

Cavanaugh, Boswell, Roehling, & Boudreau (2000) sostienen que:

Las **demandas** desafiantes son oportunidades para aprender, conseguir algún objetivo o desarrollar una capacidad que pueda ser recompensada (por ejemplo: alta carga de trabajo, presión de tiempo y altos niveles de responsabilidad laboral); y los **obstáculos** son demandas estresantes o amenazantes que tienden a ser evaluadas como impedimentos para el crecimiento personal, aprendizaje o consecución de objetivos (por ejemplo: conflicto de roles, ambigüedad de roles, políticas organizacionales, burocracia, inseguridad laboral y conflictos interpersonales). (p.67)

Gabel-Shemueli, Peralta, Palva y Aguirre, 2012, consideran a este “modelo cognitivo sobre el estrés, que ha ejercido una notable influencia, debido a que este modelo estudia las divergencias entre la perspectiva de la persona y el entorno, así como el desequilibrio ocasionado, principalmente, por estresores que tienden a influir interactivamente con la persona” (p. 279).

Concluyendo, se puede decir que, las demandas que promueven el crecimiento personal o ganancias, tienden a desencadenar emociones positivas (por ejemplo, entusiasmo, euforia, alegría) y un estilo de afrontamiento activo o que resuelve problemas (por ejemplo, estrategias para conseguir objetivos, aumentos de esfuerzo). Las personas deberían estar más dispuestas a enfrentarse a demandas desafiantes porque es probable que se sientan más confiados y seguros de que gastar su esfuerzo les permitirá cumplir con éxito estas demandas, y es probable que vean la oportunidad de crecimiento o ganancia lograda al conocerlos como significativo y deseable. (Crawford, Le Pine & Rich, 2010, p.836)

2.3.1.2.5 Modelo Estrés – Desempeño, fue planteado en el año 1908, por Robert Mearns Yerkes y John Dillingham Dodson (ambos Psicólogos estadounidenses). Este modelo también es conocido como la Ley de Yerkes y Dodson o el Modelo de U invertida porque la relación entre un estresor y el desempeño mantienen una forma de “U” invertida, (de ahí viene el nombre).

Dichos Psicólogos realizaron un experimento con ratas y descubrieron que las ratas podían ser motivadas para completar un laberinto con descargas eléctricas leves. Sin embargo, cuando los choques fueron de mayor grado, su nivel de rendimiento disminuyó y simplemente corrieron con la intención de escapar. El experimento dejó claro que: “el rendimiento aumenta con la excitación fisiológica o mental, pero solo hasta cierto punto. Cuando los niveles de excitación son demasiado altos, el rendimiento disminuye.” (Yerkes & Dodson, 1908, p.482).

Muse, Harris y Field (como se citó en Aamodt, 2012), mencionan que tener poco o demasiado estrés da como resultado un desempeño deficiente, mientras que un nivel moderado de estrés conduce a los más altos niveles de desempeño. “Los individuos son capaces de impedir que el estrés afecte su desempeño en el trabajo” (Robbins y Judge, 2017, p.630).

De todas maneras, es conveniente considerar que al igual que “cada tarea requiere, ... un nivel determinado de motivación para su ejecución, las tareas más simples tienen una zona óptima más amplia que aquellas que son más complejas por la actividad motora que requieren, por el número de decisiones a adoptar o por sus características estimulares” (Landers y Boutcher, 1991, p.257).

Loehr (1990) afirma: “El estado ideal de rendimiento, se caracteriza por una sensación de relajación y soltura, de calma, quietud interna, sin ansiedad o nerviosismo; una sensación de estar cargado energéticamente, de optimismo y actitud positiva”. “La eficacia aumenta cuando el estrés disminuye, pero hasta un punto considerado; sobrepasados ciertos puntos o límites, el rendimiento cae de manera drástica” (Guías Harvard Business, 2016, p.21). “Cuando llevamos a cabo tareas con un nivel bajo de estrés, con frecuencia nos aburrirnos o bien la falta de presión reduce nuestra productividad; si las demandas son excesivas tendemos a experimentar sentimientos

de ansiedad y malestar psicológico general. Sin embargo, cuando la tarea resulta estimulante y desafiante nos concentramos en mayor medida” (Gutiérrez y Ángeles, 2012, p. 60).

En el **área organizacional** puede ser un recurso valioso el conocimiento de la ley de Yerkes y Dodson, pues el exceso de estrés y de ansiedad generalmente influye en la productividad y el rendimiento de los trabajadores negativamente. Cuando se quiere lograr buenos niveles de productividad dentro de la empresa u organización debe existir un ambiente laboral que motive a los empleados y se les reconozca de alguna manera cuando su desempeño es bueno. Por ese motivo, muchas veces los jefes, supervisores y entrenadores, presionan constantemente con la obtención de resultados en cierto periodo de tiempo, para que no decaiga el rendimiento, el desempeño, la motivación, la atención en las tareas y la productividad misma. Existe una correspondencia entre los óptimos niveles de motivación sobre el rendimiento y el desempeño (Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales, 2019)

En conclusión, la ley de Yerkes-Dodson plantea que el mejor modo de potenciar el rendimiento consiste en aumentar la motivación para llevar a cabo las tareas, si bien es igualmente importante procurar que la carga de trabajo no llegue a ser difícil de manejar, puesto que ello interfiere con el desarrollo natural de la actividad y genera sentimientos desagradables. El cuerpo sano busca estar en el justo medio que corresponde a los niveles óptimos de desempeño y estrés, ***El rendimiento será óptimo si el nivel de estrés es moderadamente elevado; en cambio, si es demasiado alto o demasiado bajo repercutirá de forma negativa en el resultado de la tarea.*** Pero resulta un arma de dos filos determinar lo que a una persona le parece un nivel adecuado de presión o no, porque para ciertas personas lo que resulta ser estresante para otras no lo son; lo que nos lleva a que esa difícil labor de conocer adecuadamente a su personal recaiga sobre el jefe inmediato superior, quien por la convivencia diaria y el desempeño de las funciones de su personal conoce adecuadamente a su personal, y determinará el nivel de presión o de motivación que ejercerá sobre los mismos.

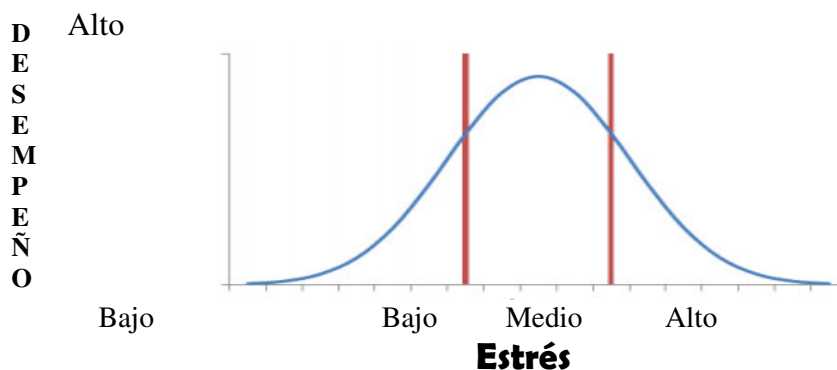


Figura 3. Modelo Estrés Desempeño
Fuente: Adaptado de Gutiérrez y Ángeles, 2012.

2.3.1.3 Clases de Estrés

Pérez (2017), los clasifica en: beneficioso o nocivo y según su duración.

2.3.1.3.1 Según sea beneficioso o nocivo:

Estrés beneficioso o Eustrés (positivo), “de la raíz *eu*, que significa algo que es apropiado, ocurre cuando los estresores...se convierten en energía positiva y se vuelven motivadores” (Aamodt, 2012, p.556). Cuando al realizar nuestro trabajo nos agrada, nos trae alegría y bienestar, y nos ayuda a crecer como personas y afrontamos mejores los desafíos del día a día, hablamos de eustrés (Nachtigall, 2018).

Estrés nocivo o Distrés (negativo), se manifiesta cuando reflejamos malestar, tensión, ansiedad, angustia frente a situaciones desagradables, pueden causarnos estados emocionales negativos y enfermedades psicosomáticas (Nachtigall, 2018). “En gran medida, este tipo de estrés se encuentra detrás de casi todas nuestras enfermedades” (Pérez, 2017, p.23). Sucede cuando permitimos que exista demasiado estrés en nuestras vidas y no hacemos nada para eliminarlo o reducirlo (Aamodt, 2012).

2.3.1.3.2 Según Su duración:

Estrés Agudo, Slipack (1996), manifiesta que es la forma de estrés más común, surge de las exigencias y presiones del pasado y las exigencias y presiones del futuro.

El estrés agudo puede presentarse en la vida de cualquiera, y es muy tratable y manejable. El estrés a corto plazo puede derivar en agonía psicológica, dolores de cabeza tensionales, malestar estomacal y otros síntomas.

Estrés Agudo Episódico, es común que las personas con reacciones de estrés agudo estén demasiado agitadas, tengan mal carácter, sean irritables, ansiosas y estén tensas.

Suelen describirse como personas con mucha energía nerviosa, siempre apuradas, tienden a ser cortantes y a veces su irritabilidad se transmite como hostilidad, sus relaciones interpersonales se deterioran con rapidez, el trabajo se vuelve un lugar muy estresante para ellas (Asociación Americana de Psicología, 2010), dando como resultado que en este caso de estrés, existan personas con comportamientos tipo “A” y tipo “B” (García, 2013, p.79).

Las personas con personalidad Tipo A tienen un "impulso de competencia excesivo, desconfianza, enojo, agresividad, impaciencia y un sentido agobiador de la urgencia" (García, 2013, p.80).

Las personas con personalidad Tipo B, según Aguilar (2010), son personas “relajadas, menos apresuradas, menos competitivas, delegan responsabilidades, se plantean metas reales, están seguras de lo que son, están seguras de lo que hacen, son más organizadas y tienen mayor control del estrés” (p.97).

Estrés Crónico, el estrés crónico es aquel que se produce como consecuencia de una exposición repetitiva y prolongada a varios factores estresantes. Puede ser una evolución del estrés agudo episódico... Es una situación más complicada y puede ocasionar consecuencias graves a mediano y largo plazo (Slipack, 1996), y produce enfermedades físicas como: hipertensión arterial, cefaleas, dolores de espalda, de tórax, estómago, etc.; enfermedades mentales y emocionales como: ansiedad, depresión, insomnio, irritabilidad, etc.; y enfermedades que afectan al comportamiento como: tabaquismo, consumo de alcohol, consumo de drogas, etc (Pérez, 2017, p.27).

2.3.1.4 Causas del Estrés

Los factores del lugar de trabajo que pueden causar estrés, se definen como **Factores de Riesgos Psicosociales**, y “son las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido del trabajo, el contexto de trabajo, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, y consideraciones personales externas al trabajo que pueden, en función de las percepciones y la experiencia, tienen influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral” (Organización Internacional del Trabajo, 2016, p.2).

Para Cox, Griffiths & Rial-González (2000) los factores de riesgo psicosociales, son “aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo así como de su contexto social y ambiental, que tiene la potencialidad de causar daños físico, sociales o psicológicos en los trabajadores” (p. 170). Los factores de riesgo psicosociales “están más ligados al objetivo de alcanzar un bienestar personal y social de los trabajadores y una calidad en el trabajo y el empleo” (Velázquez, 2015, p.140).

Así mismo, respecto a los factores de riesgo psicosocial Vieco y Abello (2014) señalan que:

Se manifiestan a través de diversos mecanismos emocionales (sentimientos de ansiedad, depresión, alienación, apatía), cognitivos (restricción de la percepción, de la habilidad para la concentración, la creatividad o la toma de decisiones), conductuales (abuso de alcohol, tabaco, drogas, violencia en el trabajo y riesgos innecesarios) y fisiológicos (reacciones neuroendocrinas) (p.358).

En la actualidad, al hablar de los factores de riesgo psicosocial, cabe mencionar que han surgido nuevas maneras de trabajo y el entorno laboral está cambiando constantemente y eso da lugar a que surjan factores de riesgos nuevos; y por ende, la conceptualización de factores de riesgo psicosocial aún puede ser modificada. (Cox et al., 2000)

Para efectos de la realización de este trabajo de investigación, las Causas del Estrés o los ***Factores de Riesgos Psicosociales*** se adaptaron de:(Cox, et al., 2000), y de la (Organización Internacional del Trabajo, 2016), concluyendo que los factores de riesgo psicosocial son aquellos aspectos del contenido de trabajo y contexto del trabajo, que pueden llegar a causar un daño psicológico o físico.

2.3.1.4.1 Contenido del Trabajo, se refiere a los factores de riesgo psicosocial relacionados con las condiciones de trabajo y la organización del trabajo. El contenido del trabajo incluye factores de riesgo como: el volumen y ritmo de trabajo, tareas monótonas, aburridas y triviales, el nivel de responsabilidad y las condiciones ambientales del lugar de trabajo.

2.3.1.4.2.Contexto del Trabajo, hace referencia a los factores de riesgo psicosocial en la organización del trabajo y las relaciones laborales, tales como el reconocimiento laboral, el acoso laboral, la inestabilidad laboral, el abuso de poder político, la edad de jubilación, y la falta de conciliación entre la vida familiar y laboral.

Tabla 1

Causas del Estrés (Factores de Riesgos Psicosociales)

CAUSAS DEL ESTRÉS (RIESGOS PSICOSOCIALES)
CONTENIDO DEL TRABAJO
La Sobrecarga y la Intensificación del Trabajo
➤ El Volumen y ritmo de trabajo.
➤ Las Tareas monótonas, aburridas y triviales.
Las Demandas Emocionales
➤ El nivel de responsabilidad.
➤ Las condiciones ambientales del lugar de trabajo.
CONTEXTO DEL TRABAJO
La Inseguridad Laboral y el Acoso
❖ La Inestabilidad laboral.
❖ El Reconocimiento laboral.
❖ El Abuso de poder político.
❖ El Acoso laboral.
La Jubilación
❖ El Aumento de la edad de jubilación.
La Conciliación entre vida la Familiar y la vida Laboral
❖ La Falta de conciliación entre la vida familiar y la vida laboral.

Fuente: Adaptado de Cox, Griffiths y Rial (2000); OIT (2016).

Elaboración: Propia.

2.3.1.4.1. CONTENIDO DEL TRABAJO

a. Sobrecarga y la Intensificación del Trabajo, dentro de este aspecto tenemos:

El Volumen y ritmo de trabajo, El volumen de trabajo se refiere a la sobrecarga cuantitativa, es decir, la cantidad de trabajo a desempeñar, y el ritmo de trabajo se refiere al aspecto cualitativo, es decir la dificultad del trabajo a desempeñar, ambos aspectos tienen efectos sobre la salud y están asociados con el estrés (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en Trabajo, 2005).

El volumen de trabajo debe tomarse en cuenta con el ritmo de trabajo, es decir, la rapidez con la que se lleva a cabo el trabajo y el modelo de trabajo, y a la vez se debe medir el tiempo que se desempeña el trabajo: tiempo de la persona, de la máquina o del sistema (Cox et al., 2000). Las enfermedades están directamente relacionadas con malas prácticas de trabajo, con una realización veloz del trabajo y con mucho esfuerzo físico y un horario de trabajo que no es adecuado.

También se ha observado que las jornadas de trabajo extensas ocasionan efectos negativos en la duración y calidad del sueño de las personas, provoca dificultad para conciliar el sueño, constantemente se despierta, se despierta temprano, se despierta y se siente fatigado; la fatiga puede provocar en el trabajador estrés y empeorar el estado de las enfermedades. (Virtanen, Ferrie, Gimeno, Vahtera, Elovainio, Singh-Manoux, Marmot, & Kivimäki, 2009).

Como se observa, las largas jornadas en el trabajo influyen directamente en la salud, así como sobre las prácticas que se relacionan con salud. Las extensas jornadas en el trabajo, provocan que el trabajador consuma sustancias estimulantes para bajar la tensión y permanecer alerta lo que a su vez provoca ansiedad, depresión, fatiga y enfermedades cardiovasculares (Gutiérrez y Ángeles, 2012).

Los trabajadores de *Agro Rural* de la Sede Central Lima, son los encargados de realizar acciones técnicas y administrativas para la programación, ejecución, seguimiento, supervisión y evaluación de proyectos a su cargo de todas las Gerencias Departamentales del Perú. Por ello el volumen de trabajo es amplio y el ritmo de trabajo es rápido, en donde prima la presión constante por parte de los superiores.

Las Tareas monótonas, aburridas y triviales, producen aburrimiento o fatiga mental, ésta se debe a la realización de actividades repetitivas y sin atractivo, la falta de variedad en el desempeño del trabajo, trabajo fraccionado y la utilización por debajo de las capacidades. A veces ocasiona inquietud, tristeza, fastidio que nos deja sin energía ni motivación ninguna. El aburrimiento disminuye la eficiencia y crece la variabilidad en el ritmo de trabajo. (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2010). Permanecer mucho tiempo en un cargo conlleva a la mecanización de la tarea y no permite desarrollar la capacidad laboral de los trabajadores.

En *Agro Rural*, por ser un programa del estado, el desempeño de las funciones se realizan con mucha burocracia y los procedimientos del trabajo a realizar están determinados por normas, políticas, lineamientos, directivas, etc., y una vez que conoces y aprendes el teje y maneje del trabajo, todo se hace de forma mecánica, una y otra vez. Se convierte en un círculo vicioso.

b. Las Demandas Emocionales, dentro de las demandas emocionales se ha considerado:

El nivel de responsabilidad, La responsabilidad se define como la cualidad que poseen las personas, cuando ponen cuidado y atención en lo que hacen o deciden. (Asociación Americana de Psicología, 2010)

El nivel de responsabilidad ha sido identificado como fuente potencial de estrés cuando existe un conflicto de funciones o roles a desempeñar, dicho conflicto se produce cuando la persona debe desempeñar un cargo que va contra sus creencias, principios y valores, o cuando existe incompatibilidad en las diversas funciones que desempeña (Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek, & Rosenthal, 1964).

En este aspecto los trabajadores de la Sede Central de *Agro Rural* se enfrentan a excesiva responsabilidad en el desempeño de funciones, conflicto de funciones, sobre todo cuando hay que realizar ejecución de obras, entrega de herramientas, rendiciones de cuentas, por mencionar algunas.

Las condiciones ambientales del lugar de trabajo, es toda la coyuntura física por la que se encuentra rodeado el empleado cuando realiza sus funciones o tareas en la organización. Es el entorno físico por el cual está rodeado el empleado mientras desempeña su función en la organización (Aamodt, 2017).

Las inadecuadas condiciones de trabajo, pueden afectar al trabajador llevándolo a sufrir estrés afectando su salud psicológica y también física. Los riesgos principales dentro de este aspecto son: iluminación, ruido, temperatura, humedad, ventilación, diseño físico del lugar de trabajo, etc., (Warr, 1992). Con respecto a la **iluminación**, la falta de luz impide visualizar el lugar o los materiales de trabajo, mientras que el exceso de luz afecta la visión, esto genera estrés; el **ruido**, cuando hay demasiado ruido en el trabajo es muy estresante; la **temperatura**, es estresante cuando la temperatura es muy elevada (sofoca), o cuando el ambiente es muy frío (Louffat, 2015). También es importante destacar el **diseño físico** de los lugares de trabajo, por ejemplo una oficina abierta, influye en el nivel de estrés de las personas debido a que laborar en espacios abiertos disminuye la privacidad y la satisfacción laboral, empeora las relaciones interpersonales, reduce la privacidad, trae malestares térmicos debido al ruido y a las corrientes de aire. Las oficinas abiertas no son apropiadas para todos los tipos de trabajos (Croon, Sluiter, Kuijer, & Frings-Dresen, 2005).

Al analizar este punto, la sede central de Lima de *Agro Rural* se encuentra ubicada en Jesús María, en un edificio de 8 pisos, con moderna infraestructura, que cuenta con 2 ascensores, y con todos los equipos básicos para realizar su trabajo, el lugar es apropiado cuenta con ventilación y buena luz y cada área está distribuida por pisos.

2.3.1.4.2 CONTEXTO DEL TRABAJO

a) **La Inseguridad Laboral y el Acoso**, en este punto tenemos:

La Inestabilidad Laboral, es el temor a ser despedido de su centro de trabajo en cualquier momento y/o realizar una jubilación anticipada obligatoria y esto constituye una fuente principal de estrés (Marshall, 1977).

La necesidad de atender de forma específica y adecuadamente a las demandas que existen actualmente en el mercado, ha llevado a la subcontratación de personal y de las tareas por solamente el tiempo en que puede durarlas tareas o la demanda (Blum &

Balke, 2006). Esto se ve reflejado en el tipo de contrato que actualmente existen el mercado laboral y que es uno de los indicadores de inseguridad laboral. Cuando el contrato se realiza por un tiempo más corto tiene menor seguridad y por lo tanto la inseguridad laboral es más alta, siendo el contrato temporal el que más inseguridad proyecta. El estrés “puede tener un efecto negativo sobre la seguridad en el trabajo. Los trabajadores que estaban preocupados por perder su empleo prestaban menos atención a las medidas de seguridad y como resultado sufrían más accidentes y lesiones” (Moreno y Báez, 2010).

Para el caso específico de los trabajadores de la Sede Central Lima de *Agro Rural* los más vulnerables son los que están bajo la modalidad de Locación de Servicios (Recibos por Honorarios) y Contratos Administrativos de Servicios (CAS), que lo conforman el 64%.

El Reconocimiento Laboral, El reconocimiento laboral es una fuente importante de satisfacción y desarrollo personal y también ayuda a que las personas puedan estar cómodos con el desempeño de su trabajo y con su cotidiano vivir. Cuando se reconoce el buen desempeño del trabajo satisface y estimula a los trabajadores, impulsándolos hacia el éxito de las empresas u organizaciones. (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en Trabajo, 2005).

La ausencia de perspectivas de desarrollo profesional constituye también una fuente de estrés, sobretodo en organizaciones en donde consideran la relación entre el desarrollo profesional y el merecimiento. Marshall (1977) detectó que la falta de promoción, la exagerada promoción y cuando se llega a la cúspide profesional, produce efectos psicológicos negativos y dañinos para la salud física.

El temor a ser despedido, y un nivel de remuneración bajo pueden constituir dos fuentes principales de ansiedad y riesgo para la salud, mientras que los trabajos bien remunerados producen cierta estabilidad emocional en los trabajadores (Warr, 1992). Otra fuente de estrés es la manera en la que se realiza el pago, (pago por destajo) y pueden ocasionar efectos negativos con el trabajo (Kasl, 1992).

En la Sede Central Lima de *Agro Rural* existen varios problemas en este aspecto, conversando con el encargado del área de RRHH, existe estancamiento profesional, promoción excesiva o insuficiente, los incentivos, reconocimientos y ascensos están supeditados a la política.

El incentivo muchas veces no tiene que ser económico, basta que el trabajador reciba un reconocimiento público para aumentar su nivel de satisfacción en el desempeño de sus funciones, ya que este contribuye a que los empleados se sientan a gusto trabajando. El apreciar la labor de los empleados es fundamental para su buen desempeño.

El Abuso de poder político, se da cuando la persona que ostenta el poder lo ejerce descompensadamente y favorece solo a otros que están también en el poder. Esto surge debido a la corrupción, que es una manifestación del poder político, y se da por la búsqueda del beneficio propio y no por el bien común; es el favoritismo para unos en perjuicios de otros. (Camacho, 2008).

Kuoppala, Lamminpää, Liira & Vainio (2008), mencionan que un jefe malo hace que sus trabajadores enfermen al someterlos a un estrés que no es necesario a través de conductas impredecibles, causando daño en la autoestima y la confianza de los trabajadores, al calificarlos como ganadores y perdedores, o cuando estimula en exceso al algunos y muy poco a otros.

En general, el liderazgo desenvuelve un papel muy importante en la satisfacción que el empleado siente en su trabajo, en el bienestar de la organización, en las ausencias de los trabajadores por enfermedad y en la pensión de incapacidad de los trabajadores. La organización en su totalidad, y su cultura organizacional es transmitida a los trabajadores por medio de los gerentes, jefes, los del directorio y los que supervisan. La manera como ellos dirigen y supervisan el trabajo impacta emocionalmente, causando bienestar o malestar en los trabajadores (Cox et al., 2000).

Como se mencionó anteriormente *Agro Rural* por ser un programa del estado, el favoritismo está muy marcado e influenciado por la política, cada gobierno entrante siempre pone a su personal de confianza en altos cargos, los que a su vez se rodean de

su círculo más cercano, dejando un mínimo porcentaje a aquellas personas capacitadas o preparadas para el cargo.

El Acoso laboral, se ve reflejado a través de reiterados y prolongados comportamientos de violencia psicológica en el ámbito laboral (Fidalgo, Gallego, Ferrer, Nogareda, Pérez y García, 2010). Actualmente el acoso laboral es conocido como Mobing y tiene como objeto causar autoestima baja, denigrar al trabajador, y causarle una enfermedad (Velázquez, 2015), son ejemplos de acoso laboral: asignarles trabajos con plazos inalcanzables, sobrecargarle con mucho trabajo, quitarle responsabilidad, criticar continuamente su trabajo, ignorar sus éxitos o asignárselos a otras personas, etc. (Piñuel, 2013)

Ortega, Høgh, Pejtersen, Feveile & Olsen (2009) afirman que los trabajadores del sexo masculino que trabajan con cosas y las trabajadoras del sexo femenino que trabajaban con usuarios/pacientes tiene un mayor porcentaje de acoso laboral que aquellos que laboran con imagen o con clientela.

En la Sede Central Lima de *Agro Rural*, el acoso laboral se da cuando desean sacar a algunos trabajadores sobre todo aquellos que no tienen vínculo laboral con ellos (CAS, Locación de Servicios), quizás porque algún recomendado desea o debe tomar su lugar. Esos los mantiene en constante zozobra.

b) La Jubilación

El Aumento de la edad de jubilación, con el transcurrir del tiempo las personas sufren una disminución de las capacidades laborales, y su salud también se ve afectada. El aumento de las demandas laborales, las nuevas tecnologías y los cambios continuos en el trabajo dan lugar a que los trabajadores de mayor edad queden replegados. (Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, 2010)

En el año 2018 los trabajadores que deseaban acceder a la jubilación ordinaria deberán tener una edad de 65 años y 6 meses, y hayan cotizado durante 36 años y 6 meses. Esto deja menos disfrute de la jubilación ya que con el paso de los años el cuerpo se deteriora y las enfermedades aumentan, y el dinero de jubilación que reciben cada vez es menor y no cubre sus necesidades básicas.

c) **La Conciliación entre la vida Familiar y la vida Laboral**

La falta de Conciliación entre la vida Familiar y la vida Laboral, el concepto de conciliación de la vida laboral y personal no solo se refiere a la vida doméstica y familiar, sino que también incluye el ámbito más amplio de la vida fuera del trabajo y tiene efectos negativos sobre salud y bienestar (Cox, Griffiths y Rial-González, 2000). Especialmente en el caso de parejas donde ambos miembros tienen una profesión y enfrentan problemas financieros o de otra índole (Cooper & Cartwright, 1994).

El conflicto entre la vida familiar y la vida laboral se manifiesta cuando surgen disyuntivas entre cumplir con los requerimientos de pareja y padre, y eso interfiere con la responsabilidad de cumplir las funciones en su trabajo (Demerouti, Bakker & Bulters, 2004). Como resultado de esta disyuntiva, los hombres reducen su satisfacción familiar y las mujeres reducen su satisfacción laboral.

En definitiva, cuando el ámbito familiar de los trabajadores es afectado por el estrés, a consecuencia de la sobrecarga laboral esto influye en su estado de ánimo y en la manera como se relaciona en su familia (Byron, 2005).

2.3.1.5 Componentes del estrés

Chiavenato (2017), menciona que el estrés incluye tres componentes básicos: el desafío percibido, el valor importante y la incertidumbre sobre la resolución.

- a) **Desafío percibido**, es el primer componente del estrés, surge de la interacción entre las personas y su percepción del entorno, por ejemplo, los chismes o rumores de que se cerrará una empresa puede provocar estrés en un trabajador aun cuando esto no sucederá.
- b) **Valor importante**, el desafío solo provocará estrés si representa una amenaza para algo que la persona considera importante.
- c) **Incetidumbre sobre la resolución**, cada persona interpreta la situación en función de su capacidad para enfrentar eficazmente el reto que se presenta, lo que para unos es un problema para otros no lo es.(p. 251)

2.3.1.6 Fases del estrés: Son las siguientes:

- a) **Alarma:** primera fase del estrés y es de corta duración, se da cuando el organismo reacciona frente a un factor estresante, liberando adrenalina y hormonas que producen que el ritmo del corazón y la respiración se aceleren, la presión arterial aumente y provoca ansiedad. (Azcona, J. R., Guillén, C., Meléndez, A. y Pastrana, J. I., 2016,p.13)
- b) **Resistencia:** ocurre cuando el estrés se prolonga en el tiempo, la duración de esta fase es variable, y depende de la resistencia de la persona al estrés. Influye en factores biológicos y psicosociales. (Chiavenato, 2017)
- c) **Agotamiento:** es la última fase del estrés y se da el cansancio físico y mental, el cuerpo no resiste los ataques del exterior y que si se realiza en forma repetitiva y en retiradas ocasiones produce daño a la salud. El empleado no rinde acorde a sus capacidades físicas y mentales y puede volverse fácilmente irritable o perder toda motivación (Aamodt, 2017).

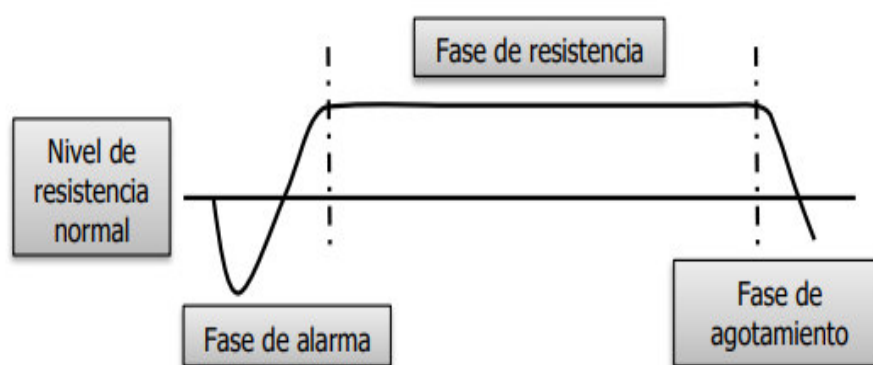


Figura 4. Fases del Estrés

Fuente: Selye (1960).

2.3.1.7 Consecuencias de Estrés

Robbins y Judge (2017) manifiestan que el estrés se manifiesta de varias maneras, pero podemos agruparlas en consecuencias personales y organizacionales. Y el papel que desempeña cada uno de ellos, puede variar según la situación y la persona.

2.3.1.7.1 Consecuencias Personales, dentro de esta categoría tenemos:

Los *síntomas fisiológicos*, el estrés provoca: Ataques cardíacos, hipoglucemia y diabetes, aumenta la frecuencia cardíaca y respiratoria, artritis reumatoide, debilita el sistema inmunológico, eleva la presión sanguínea, gripe recurrente, prurito, sudoración

excesiva y dermatitis, alopecia, cefalea tensional y migraña, dolor de espalda, dolor de cuello, dolor de hombros y dolor de piernas (Azcona, J. R., Guillén, C., Meléndez, A. y Pastrana, J. I., 2016).

Los *síntomas psicológicos*, el estrés produce: Insatisfacción laboral, irritabilidad, fatiga, depresión, tensión e hipertensión, ansiedad, aburrimiento, trastornos del sueño, pérdida de concentración, dificultad de memoria (Aamodt, 2017, pp.573).

Los *síntomas conductuales*, del estrés son: Disminución en la productividad, absentismo y gran rotación de puestos, modificación en la manera de alimentarse, fuma, bebe, consumo de drogas, sus expresiones son muy rápidas e intranquilidad (Robbins y Judge, 2017).

2.3.1.7.2 Consecuencias Organizacionales, Aamodt (2017) considera como consecuencias organizacionales al:

Desempeño laboral, cuando los niveles de estrés son altos, afectan el desempeño de los trabajadores en la realización de sus tareas.

Burnout (síndrome del quemado), cuando el estrés lo perciben aquellas personas que sienten motivación y a su vez demasiadas exigencias en el trabajo, sobre todo aquellos que trabajan en el campo de la salud.

Absentismo y abandono, los niveles elevados de estrés provocan una pérdida de productividad y de utilidades en las organizaciones.

2.3.1.8 Medidas para reducir el estrés en el trabajo

Existen varias maneras de aliviar el estrés, desde más horas de sueño hasta remedios exóticos, como la bioalimentación y la meditación. Chiavenato (2017) sugiere las siguientes medidas para reducir el estrés.

1. Enriquecimiento del trabajo.
2. Rotación de puestos.
3. Análisis de puestos.
4. Entrenamiento de habilidades.
5. Oportunidad para hablar sobre el trabajo.
6. Participación en la toma de decisiones.

2.3.2 Desempeño Laboral del Personal

2.3.2.1 Manifestaciones del Desempeño Laboral

Bohlander, Snell y Morris (2017) afirman que el desempeño Laboral es una evaluación que se realiza de manera individual, en donde los trabajadores demuestran sus conocimientos y comportamientos durante la ejecución de su trabajo, los cuales son importantes para alcanzar los objetivos organizacionales (Werther, Keith y Guzmán, 2014).

El Desempeño Laboral, se mide llevando a cabo programas de evaluación de desempeño anual o bianualmente, en donde el jefe evalúa el desempeño de cada trabajador, comparando su rendimiento con relación a los requerimientos de su puesto y utiliza la información para mostrarle dónde se necesitan realizar ajustes o mejoras (Bohlander, Snell y Morris, 2017). La evaluación del desempeño laboral de toda organización persigue primordialmente que el trabajador esté motivado, esa es la única manera de alcanzar los objetivos que persigue la empresa, corrigiendo prácticas equivocadas y debilidades y mejora la productividad de la organización (Chiavenato, 2017).

Dessler y Varela (2017) manifiestan que existen 3 razones principales para medir el desempeño de los trabajadores: a) Brindar información importante para promover e incrementar salarios a los trabajadores, b) desarrollar un plan para corregir deficiencias que la evaluación llegue a descubrir, así como para reforzar las cuestiones que el trabajador hace de manera correcta, c) por último realizar la planeación profesional de los trabajadores.

El desempeño en las organizaciones suele estar monitoreado por el área de Recursos Humanos, en la mayoría de las organizaciones la evaluación del desempeño la realizan los jefes inmediatos superiores o de mando medio, ya que los altos cargos no poseen conocimientos necesarios específicos acerca de las funciones que realiza cada trabajador en su cargo (Certo & Certo, 2016). Una buena evaluación del desempeño laboral se realiza con el empleado y el supervisor realizando reuniones de manera regular, de esa manera se puede hacer ajustes para mejorar las habilidades y objetivos de cada individuo, calificar sus logros, ver sus relaciones internas y analizar las áreas

a mejorar. Existen diversos métodos que se utilizan para desarrollar mediciones objetivas del desempeño laboral.

El proceso de Desempeño Laboral, se resume en 4 etapas, bien definidas: 1° Diagnóstico organizacional y ocupacional. 2° Planificar y definir los Factores de Evaluación de Desempeño. 3° Conceptualizar objetivos y alcance de la evaluación del desempeño y 4° Aplicar y retroalimentar al personal (Cejas, Vasquez, Chirinos, Hernández, Sandoval, Lozada, y Anzola, 2015).

2.3.2.2 Evaluación del Desempeño Laboral

1. Historia de la Evaluación de Desempeño Laboral

El origen de la Evaluación de desempeño se remonta al siglo XIX, considerando como un pionero a Robert Owen (1771-1858), quien realizó experimentos en una fábrica, inventando el silent monitor, una práctica de control del comportamiento - rendimiento individual, que ayudaba a monitorear el proceso de trabajo. Seguidamente Frederick Taylor aporta la teoría de la Organización Racional del Trabajo (ORT) que con sus principios del análisis del trabajo y estudio de los tiempos y movimientos permitieron identificar la forma de ejecutar una tarea de manera eficiente con la utilización de recursos y los medios de producción disponible. (Cejas et al., 2015, pp.87-88)

Idalberto Chiavenato (2017) nos relata que en plena “edad media, la Compañía de Jesús, fundada por San Ignacio de Loyola, ya utilizaba un sistema combinado de informes y notas de las actividades y del potencial de cada jesuita que predicaba la religión en todo el mundo. El sistema estaba compuesto por clasificaciones que los miembros de la orden preparaban de sí mismos, por informes de los superiores sobre las actividades de sus subordinados y por informes especiales redactados por todo jesuita que consideraba tener información sobre su propio desempeño o de sus colegas y que, de lo contrario, ésta le resultaría inaccesible al superior. Alrededor del año 1842, el servicio público de Estados Unidos implantó un sistema de informes anuales para evaluar el desempeño de sus trabajadores. En 1880, el ejército norteamericano adoptó el mismo sistema. En 1918, General Motors diseña un sistema de evaluación orientado a sus ejecutivos. Sin embargo fue hasta después de la segunda Guerra Mundial cuando los sistemas de evaluación del desempeño se empezaron a proliferar en las empresas” (p. 210).

2. Conceptos de Evaluación de Desempeño Laboral

“Es una apreciación sistemática de como se desempeña una persona en un puesto y de su potencial de desarrollo...es un medio que permite detectar problemas ... a la organización o al puesto que ocupa, problemas de motivación, etc.” (Chiavenato, 2017, pp. 210-211).

Dessler y Varela (2017) afirman: La evaluación de desempeño es un proceso de 3 pasos: **1.** Establecer factores o estándares laborales, **2.** Medir el desempeño que cada empleado ha obtenido realmente relacionados a los estándares establecidos, y **3.** Comunicar al empleado para corregir errores en su desempeño y motivar para seguir con lo que se ha realizado correctamente.

Koontz, Weihrich, y Cannice (2017) mencionan que una evaluación eficaz del desempeño brinda a los empleados la oportunidad de realizar una carrera en la organización, identificando el deseo que tienen de progreso en sus profesiones.

La evaluación del desempeño ayuda a tomar decisiones importantes tales como ascensos, transferencias, recompensas, capacitaciones, despidos y brindan retroalimentación a los empleados acerca de cómo ve la organización su desempeño (Robbins y Judge, 2017).

Werther, Keith y Guzmán (2014) dicen “La evaluación de desempeño constituye el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado; dicho de otra manera, su contribución total a la organización; y en último término justifica su permanencia en la empresa” (p.216).

3. Objetivos dela evaluación de Desempeño laboral

Según Bohlander et al., (2017), “el objetivo principal de la evaluación del desempeño es proporcionar una descripción exacta y confiable de las funciones y responsabilidades que realizan los trabajadores” (p.320)

Pero también, la evaluación de desempeño tiene los siguientes objetivos: Reconocer el desempeño de personal, identificar el conocimiento de principios y valores organizacionales, retroalimentación de desempeño, determinar las necesidades de

capacitación, tomar decisiones de ascensos, promociones o incrementos de sueldo, decisiones sobre despidos, etc. (Cejas et al., 2015).

4. Beneficios de la Evaluación de Desempeño Laboral

Chiavenato (2017) explica los principales beneficios:

Beneficios para el Jefe: Ayuda a evaluar el desempeño y comportamiento del personal a su cargo y proponer las mejoras adecuadas.

Beneficios para el Trabajador: Conoce los desempeños y comportamientos importantes para la organización, permite hacerse una autoevaluación, saber identificar sus aspectos buenos y malos en su desempeño y corregirse llevando capacitaciones en caso las necesite.

Beneficios para la organización: Permite conocer el potencial del personal a corto, mediano y largo plazo, proponiendo acciones de capacitación, promoción, crecimiento y desarrollo personal.

5. Medición del Desempeño Laboral de los empleados

Las mediciones del desempeño son los *sistemas de calificación* de las actividades del puesto, conformado por el parámetro de desempeño y medición del desempeño. Los *parámetros* de desempeño, también conocidos como estándares de desempeño, son el conjunto de los procedimientos que se tienen que hacer y de lo que se espera obtener, es decir son los requerimientos del puesto. (Werther y Keith, 2014). Los parámetros representan el desempeño deseado, son criterios que proporcionan los medios para establecer lo que se debe hacer y cuál debe ser el desempeño normal o deseable; se pueden interpretar en cuantía, calidad, duración y precio (Chiavenato, 2017).

La *medición* del desempeño se realiza al medir y comparar los resultados de cada trabajador con los requeridos por el puesto (Werther y Keith, 2014). Cuando la organización tiene un sistema de evaluación de desempeño adecuado, se logra mejorar la productividad y el desempeño del personal, haciéndolas más eficientes y más eficaces.

6. Factores de Desempeño Laboral a medir

Para Chiavenato (2017), los factores de desempeño laboral son los aspectos mas importantes para evaluar el desempeño de los trabajadores, son conductas y posturas que las organizaciones toman en cuenta. Cuando llevamos a cabo una evaluación de desempeño necesitamos establecer los factores de desempeño, que no es otra cosa que los estándares que ayudan a la toma de decisiones correctas. (Werther y Keith, 2014).

Los factores de evaluación se deben ajustar a criterios básicos tales como :

Ser importantes para los empleados y la organización, un factor es importante cuando contribuye favorablemente a otorgar un calificativo a los sujetos.

Son variables, en términos de requerimientos de puestos, esto sólo ocurre cuando el factor se puede encontrar en la mayoría de los sujetos calificados y por tanto resulta útil para establecer diferencias entre ellos.

Tienen un contenido de puesto relativamente estable, esto se da cuando el factor no tienen calificaciones similares y por tanto califica de distinta manera al personal evaluado.

Ser independientes, un factor es independiente cuando en lo posible es excluyente, es decir no ejerce influencia sobre otro. De manera que 2 factores no miden las mismas características y no duplican la calificación (Bohlander et al., 2017, p. 410).

Los Factores de evaluación de desempeño mas usuales, son:

Calificación para el puesto: “Son todos los requisitos que el empleado debe cumplir para poder ocupar el cargo correspondiente en la organización” (Chiavenato, 2017, p.254). Esta conformado por las capacidades, necesidades y expectativas del puesto de trabajo (Velázquez, 2015).

En *Agro Rural* anteriormente los cargos eran ocupados por personas que no cumplían con todos los requisitos mínimos solicitados por el puesto, debido a que existía muchos favores políticos, compadrazgos y nepotismo. En la actualidad con la nuevas leyes y normas, los puestos son ocupados por personas que cuentan minimamente con los requisitos solicitados, claro que no se puede negar la influencia de la política en los cargos públicos.

Conocimiento del cargo: “Es un conjunto de deberes, atribuciones y responsabilidades que son asignadas a un empleado, y que éste debe de cumplir” (Chiavenato, 2017, p.254). “Son las responsabilidades y características que debe tener la gente que trabaja en la organización, son los requisitos del puesto” (Dessler y Varela, 2017, p.80).

Para todos los trabajadores de *Agro Rural* existe el Manual de Organización y Función (MOF), que es un documento técnico normativo de gestión institucional donde se describe y establece la función básica, las funciones específicas, las relaciones de autoridad, dependencia y coordinación, así como los requisitos de los cargos o puestos de trabajo; el Reglamento de Organizaciones y funciones (ROF) y el Reglamento Interno de Trabajo (RIT).

Lealtad: Es la identificación de los objetivos sociales de una organización, con los individuos o grupos al que se pertenece, dentro de un marco de moral y equidad (Chiavenato, 2017).

Debido a la alta presión ejercida en *Agro Rural* en el desempeño del trabajo, y también por aspectos políticos y presupuestales, los trabajadores se sienten abrumados y en muchos casos buscan desempeñarse en otros tipos de trabajos.

Liderazgo: Es la influencia interpersonal de llevar a un grupo de personas en una determinada dirección orientada a la consecución de objetivos (Robbins y Judge, 2017, p.368). Es la manera de hacer que las personas logren cumplir con los objetivos trazados con aptitud y pasión. Esto se puede lograr formalmente, a través de un jefe o gerente existente dentro de una organización (Koontz, Weihrich, y Cannice, 2017).

El liderazgo es importante en la formación de varios grupos, en donde los diversos grupos necesitan conjuntamente coordinar sus fuerzas para obtener el objetivo buscado. En dichos grupos, los líderes requieren empoderar a sus equipos delegándoles responsabilidades, y cumpliendo la función de maestros para que coordinadamente los equipos unan esfuerzos y trabajen de manera conjunta apoyándose entre ellos. (Robbins y Judge, 2017)

Agro Rural busca que sus principales Jefes por áreas de la sede central Lima sean personas de gran influencia en su personal para llevar a cabo el logro de sus objetivos institucionales.

Madurez en el trabajo: El empleado adquiere madurez con su trabajo, cuando posee un gran sentido de responsabilidad, honestidad, personalidad y puntualidad con dicho trabajo (Chiavenato, 2017). Implica tomar y asumir responsabilidades tanto del éxito como del fracaso, motivar, orientarse al logro y tener seguridad en uno mismo (Velázquez, 2015).

En este aspecto *Agro Rural* consigue empleados maduros cuando éstos saben lo que tiene que hacer y cómo hacerlo, mayormente dentro de esta área se encuentran los trabajadores bajo planilla, debido a la estabilidad laboral lograda y a la responsabilidad contractual, sabiendo que el incumplimiento de ello conllevará a denuncias, sanciones y hasta la cárcel.

Motivación en el trabajo: Es el procedimiento que se da cuando una persona posee una necesidad que no fue satisfecha y esto provoca una fuerza, rumbo y empuje que comienza, conduce y sostiene la conducta, que permite lograr el objetivo trazado, para cubrir todas las necesidades (Dessler y Varela, 2017).

Es el resultado de la interacción de los individuos con la situación y un proceso que involucra la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo hacia el logro de un objetivo. La *intensidad* se refiere a lo enérgico del intento de una persona. Este es el elemento en que la mayoría de nosotros se centra cuando habla de motivación” (Robbins y Judge, 2017). El esfuerzo buscado está *dirigido* al cumplimiento de los objetivos organizacionales. Y para concluir, la motivación se refiere a la *persistencia*, que no es otra cosa que el esfuerzo mantenido en el tiempo. Las personas motivadas consiguen sus objetivos a pesar de las dificultades que encuentren en el camino (Robbins y Judge, 2017).

En *Agro Rural* se organizan capacitaciones dentro de las Agencias zonales y departamentales, todas lideradas por la sede central Lima, las cuales permiten reforzar lo que se hace bien y mejorar lo que no está yendo según lo planeado.

Orientación hacia el trabajo: Se da cuando el empleado mantiene lealtad con las políticas de la organización (Chiavenato, 2017). En el medio laboral donde se desempeñan las personas necesitan relacionarse con los jefes y sus compañeros de trabajo, ceñirse a las reglas y políticas de la organización, cumplir con las normas del trabajo, los estándares impuestos y convivir de acuerdo a lo requerido (Werther y Keith, 2014).

Que cada empleado conozca bien sus funciones y cumpla con ellas en el tiempo adecuado y de manera correcta, eso es lo que busca *Agro Rural* a través de constantes monitoreos.

Satisfacción del trabajo: Es la actitud del empleado, basada en creencias y valores desarrolladas de su propio trabajo. (Robbins y Judge, 2017, p. 151). La satisfacción del trabajo se logra cuando el trabajo realizado trae resultados positivos y cumplimiento de objetivos trazados. El trabajo que desarrollan las personas en una oficina es amplio y va más allá de estar detrás del escritorio, realizar documentos, manejar sistemas o atender a los usuarios y/o clientes (Werther y Keith, 2014).

Este es un aspecto muy personal de cada empleado de *Agro Rural*, porque lo que para uno es satisfactorio, para otro puede no serlo, depende de las perspectivas personales de cada uno. Existen muchos métodos y formas de medir la satisfacción del trabajador.

Trabajo de equipo e Interacción: se da cuando el empleado en colaboración de sus compañeros de trabajo, llevan a cabo una meta u objetivo en común (Robbins y Judge, 2017, p.272)

Un equipo de trabajo genera una sinergia positiva a través del esfuerzo coordinado. Los esfuerzos de sus individuos dan como resultado un nivel de rendimiento superior a la suma de los aportes individuales. “Los miembros de los equipos deben estar de acuerdo en quién va a hacer qué y asegurarse de que todos compartan con equidad la carga de trabajo. Llegar a un acuerdo sobre las especificidades del trabajo y cómo se ajustan a las aptitudes individuales íntegras requiere liderazgo y estructura del equipo” (Robbins y Judge, 2017, p.323).

Se concluye que, mantener relaciones sanas y buenas entre el personal y los equipos de trabajo que laboran en la organización es muy importante para la salud de cada trabajador y por ende de toda la organización (Cooper, 1994).

Vivimos en un mundo globalizado, y donde actualmente el éxito de toda institución radica en trabajar organizadamente y en equipo para lograr los objetivos institucionales y personales. *Agro Rural* necesita la cooperación de todos sus trabajadores para consolidar sus metas propuestas.

Según todo lo explicado anteriormente, los Factores de Evaluación usados para este trabajo de investigación fueron los mencionados abajo, porque son los que más se relacionan con los objetivos y valores de *Agro Rural*:

Calificación para el puesto.

Motivación en el trabajo.

Orientación hacia el trabajo.

Madurez en el trabajo.

Trabajo de equipo e interacción.

2.3.2.3 Métodos para la Evaluación de Desempeño Laboral

a. Basados en el Pasado, Según Werther y Keith (2014), la evaluación de desempeño basada en el pasado, consiste en los resultados que ha logrado el trabajador, sobre algo que ya ocurrió y que por lo tanto puede ser evaluado o medido.

Las técnicas de evaluación del desempeño de uso más común son :

Método de Escalas Gráficas.

Método de Clasificación alterna.

Método de Comparación de pares.

Método de Distribución forzada.

Método de Incidente Crítico

Método de Escala de Calificación Conductual

Método de Investigación de Campo

Método de Listas de Verificación

Método de Escalas Gráficas

Es el método más usado y común y a la vez simple, que se utiliza en la evaluación del desempeño (Werther y Keith, 2014). Utiliza una tabla de doble entrada, en donde de manera horizontal están los factores de evaluación del desempeño, que son descripciones sumarias, simples y objetivas de las cualidades que se pretende evaluar en el caso de cada persona o puesto de trabajo; y de manera vertical están los grados de variación de esos factores. Al empleado se le califica al identificar la calificación que describa mejor su nivel de desempeño para cada descripción (Chiavenato, 2017, p.215).

Dentro de las Ventajas de este modelo están la sencillez de llevarlo a cabo y la simplicidad para realizarlo; por lo tanto los que realizan la evaluación necesitan escasa capacitación y puede aplicarse a grandes grupos de personal.

Las Desventajas son: Pueden surgir variaciones involuntarias subjetivas en la evaluación, no considera criterios específicos de desempeño, y esto no permite la evaluación específica de varios cargos (Werther y Keith, 2014).

Método de Clasificación alterna

Es un método que clasifica a los trabajadores de mejor a peor en torno a ciertas características, muestra cuál es el empleado que “está más alto en el rasgo a medir y también quién está más bajo, alternando entre ellos hasta que se clasifican todos los trabajadores que participan” (Dessler y Varela, 2017, p.233).

Para las ventajas podemos mencionar: la sencillez de desarrollarlo. Sus desventajas serían que los resultados pueden ser distorsionados por las inclinaciones personales y los acontecimientos recientes, se recomendaría que haya más de 2 evaluadores. (Werther y Keith, 2014, p.320)

Método de Comparación de Pares

Este método que evalúa el desempeño, debe comparar a cada empleado contra todos los que están evaluados en el mismo grupo, en base al desempeño global, utilizando factores de evaluación. La cantidad de veces que el trabajador resulte mejor que otro constituye un indicador. El trabajador que resulte ganador tendrá mayor puntuación y resultará el mejor en el estándar evaluado. (Werther y Keith, 2014)

La ventaja es que la comparación de pares es un proceso simple. La principal desventaja de este método es que se aconseja su uso siempre y cuando no exista un mejor método de evaluación (Chiavenato, 2017, p.260).

Método de Distribución Forzada

Este método exige que el evaluador elija entre varias declaraciones, a menudo puestas en forma de pares para calificar un desempeño exitoso y otro pobre. Cada agrupación está formado por varias frases, el evaluador tiene que elegir forzosamente la frase que mejor califica el desempeño del trabajador, por esa razón surge el nombre (Bohlander et al., 2017).

“La ventaja de este enfoque consiste en que pueden apreciarse las diferencias relativas entre los empleados, su desventaja es que los factores personales y los acontecimientos recientes continúan siendo fuentes potenciales de distorsión” (Werther y Keith, 2014, p.322).

Método de Incidente Crítico

Chiavenato (2017) menciona que este método se basa en los rasgos distintivos extremos (incidentes críticos), que simbolizan el desempeño correcto o positivo (éxito), o incorrecto y negativo (fracaso), cada factor se convierte en incidente crítico para analizar las fortalezas y debilidades del trabajador.

Las organizaciones que a menudo usan este método lo hacen para completar un método elegido de evaluación. Esto proporciona un gran aporte porque permite que el evaluador este pendiente del trabajador durante un periodo prolongado, debido a que cualquier incidente debe considerarse o anotarse y, por lo ende, la calificación abarca un tiempo más amplio de evaluación (Dessler y Varela, 2017).

Método de Escala de Calificación Conductual

Este método resulta de la combinación del método de incidente crítico y el método de escalas gráficas. Podemos ver claramente los modelos de conductas en relación con el trabajo y los parámetros de desempeño cuando se solicita a los mismos trabajadores evaluados den algunas referencias de conductas eficientes e ineficientes con respecto de cada parámetro de desempeño. Esos modelos de conductas se interpretan como un conjunto de estándares de desempeño, en donde existen diversos niveles del desempeño. (Robbins y Judge, 2017)

Método de Investigación de Campo

Este método consiste en que el encargado del área de Recursos Humanos pide información sobre el desempeño laboral de cada trabajador a su jefe inmediato superior, que luego envía al supervisor para que revise dicha información, la ordene y de una explicación de ello, primero con el encargado de recursos humanos y luego con el trabajador. Una vez obtenido el resultado final, se le deriva a la persona que realiza las evaluaciones, quien se encarga de documentar las calificaciones y conclusiones en los formatos que se posee para dicho fin (Werther y Keith, 2014).

Uno de los métodos que “se basa en el principio de la responsabilidad de línea y función de staff, en el proceso de evaluación de desempeño, requiere entrevistas con un especialista en evaluación (staff) y los gerentes (línea), para en conjunto evaluar el desempeño de los empleados, de ahí su nombre” (Chiavenato, 2017, p. 222).

Entre sus ventajas podemos encontrar que permite al encargado de hacer la supervisión observar las funciones de los cargos de los cuales es responsable, así como de las competencias, talentos e intelecto que se necesitan; Brinda al supervisor asesoría y capacitación de alto nivel para la evaluación de personal; permite una evaluación profunda, imparcial y objetiva de cada trabajador; brinda realizar un plan de acción para corregir los problemas y mejorar el desempeño; permite ligarlo a la capacitación, al plan de vida y carrera; acentúa la responsabilidad de línea y la función de staff en la evaluación del personal y es uno de los métodos más completos de evaluación.

Dentro sus desventajas se encuentran que el costo para su realización es caro, por el especialista que requiere y por la demora en la entrevista a cada uno de los trabajadores (Chiavenato, 2017)

Método de Listas de Verificación

“Es un método tradicional de evaluación de desempeño a partir de una relación que enumera los factores de evaluación a considerar (check-list) de cada trabajador” (Chiavenato, 2017, p.256).

Este método requiere que la persona que otorga la calificación seleccione oraciones que describan el desempeño del empleado y sus características, el evaluador suele ser el jefe inmediato superior. Pero además de la opinión del jefe, el área de Recursos Humanos asigna ponderaciones a los diversos aspectos de lista de verificación, acorde con la consideración que cada uno tiene. El resultado de este proceso se llama Lista de verificación con ponderaciones, esto trae como resultado el conteo total de ponderaciones totales. Si la lista de verificación está compuesta por aspectos suficientes brinda una descripción exacta del desempeño del trabajador. Pero a pesar de lo beneficioso de este método por ser práctico y estandarizado, el uso de afirmaciones muy genéricas disminuye el grado de relación que debe concordar con el cargo evaluado. (Werther y Keith, 2014)

Dentro de las ventajas del método de Listas de verificación tenemos: es un método de pocos recursos económicos, su sencillez al aplicarlo, la casi nula capacitación que requieren los evaluadores. Entre las desventajas contamos: la posibilidad de alteraciones dadas por opiniones subjetivas sobre el trabajador, interpretaciones erróneas de algunos aspectos y valores inadecuados por parte del área de recursos humanos, y tampoco se considera puntuaciones referentes. (Werther y Keith, 2014)

b. Proyectados a Futuro

Evaluación participativa por objetivos (EPPO).

Autoevaluaciones.

Evaluaciones psicológicas.

Evaluación 360 grados.

Evaluación participativa por objetivos (EPPO).

La evaluación participativa por objetivos (EPPO), para Chiavenato (2017), consiste en adoptar objetivos medibles específicos para cada empleado y después comentar periódicamente su progreso hacia esos objetivos. La EPPO se relaciona con un extenso programa de evaluación y asentamiento de objetivos organizacionales.

Compuesto por seis pasos: Establece los objetivos organizacionales, determinar metas por departamento, analizar las metas por departamento, establecer los resultados finales que se desea alcanzar, realizar revisiones de desempeño y medir los resultados, dar retroalimentación (Dessler y Varela, 2017).

Autoevaluaciones

Es una técnica útil si se desea alentar el desarrollo individual, el aspecto más importante de las autoevaluaciones radica en la participación del empleado y su dedicación al proceso de mejoramiento. Este proceso permite que los trabajadores se autodesarrollen y también brinda al evaluador la retroalimentación, para desechar todo lo realizado innecesariamente y barreras que impiden alcanzar desempeños necesarios y establecidos con el cargo (Werther et al., 2014).

Evaluaciones Psicológicas

La función principal que cumplen los psicólogos en las evaluaciones, es simplemente la evaluación del potencial del individuo, es decir su desempeño a futuro; para ello se prepara una evaluación de características intelectuales, emocionales, de motivación y otras más que puedan permitir la predicción del desempeño futuro. (Werther et al., 2014, p. 324).

La labor del psicólogo puede variar sobre algunos puntos específicos, uno de ellos es encontrar el postulante adecuado para el cargo que se está evaluando, y por el otro lado realizar una evaluación futura general del posible potencial de la persona. Una vez realizadas estas evaluaciones se decidirá en donde se colocará y se desarrollará el trabajador. Pero en la mayoría de los casos este proceso muy costos y también demora, se deja para gerentes jóvenes y brillantes, que tienen grandes posibilidades de ascenso en la organización. Debido a que todas estas consideraciones dependen de la calificación del psicólogo, algunos trabajadores rechazan este tipo de evaluación.

Evaluación 360 grados

En este tipo de evaluación, se considera a todos aquellos que intervienen o interactúan con la persona evaluada, desde el superior, compañeros, los subordinados, los clientes internos y externos, los proveedores y todas las personas involucradas en el entorno del evaluado. Es una manera de enriquecer la evaluación debido a la información obtenida proviene de diversos aspectos y niveles. La evaluación de 360° permite al evaluado ajustarse a diversas demandas que recibe en su entorno laboral (Chiavenato, 2017)

Las ventajas de la evaluación 360 grados son: Es un sistema más amplio y los resultados obtenidos vienen de diversos aspectos y personas, la información obtenida es más completa y con calidad, pudiendo llevar todo lo obtenido hacia la calidad total, dándole importancia a los participantes del ámbito laboral (jefes, compañeros, subordinados, proveedores y clientes), todas las apreciaciones de este entorno permite al trabajador aumentar y mejorar su desempeño laboral.

Las desventajas de este método son: Este sistema es bastante complicado porque debe mezclar todas las evaluaciones, y el feedback puede asustar al trabajador y generar sentimientos encontrados debido a los variados puntos de vista vertidos, este método también necesita capacitación, y si todo el entorno se junta y confabula contra el evaluado invalida la evaluación.

2.3.3 Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural (AGRO RURAL)

2.3.3.2 Datos generales del Programa

El Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL “constituye una unidad ejecutora del Ministerio de Agricultura y Riego que depende del Viceministerio de Desarrollo e Infraestructura Agraria y Riego” (Manual de Operaciones de Agro Rural, 2015).

Cuya finalidad es “promover el desarrollo agrario rural a través del financiamiento de programas rurales, proyectos de inversión pública y actividades en zonas rurales del ámbito agrario, y articular las acciones en territorios de menor grado de desarrollo económico” (Manual de Operaciones de Agro Rural, 2015)

AGRO RURAL fue creada en agosto de 1981 con el nombre de PRONAMACHCS (Programa Nacional del Manejo de Cuenca Hidrográficas y Conservación de Suelos), pero mediante Decreto Legislativo N° 997, del 13 de Marzo del 2008, (Segunda Disposición Complementaria Final), “se crea el Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural – AGRO RURAL, que nace como consecuencia de la fusión y sinergia de OPDs y Programas activos del MINAG tales como PRONAMACHCS, PROABONOS, PROSAAMER MARENASS, ALIADOS, CORREDOR PUNO CUZCO, PROYECTO SIERRA NORTE Y PROYECTO SIERRA SUR” (Manual de Operaciones de Agro Rural, 2015).

Su Misión es “Diseñar y ejecutar políticas para el desarrollo de los negocios agrarios y de la agricultura familiar, a través de la provisión de bienes y servicios públicos de calidad”. Tiene como Visión “Al 2021, Perú tiene un agro próspero, competitivo e insertado al mercado nacional e internacional, a través de la productividad y calidad de sus productos agroalimentarios”. Su Objetivo General es contribuir a la mejora de oportunidades económico – productivas de los pequeños y medianos productores agrarios en las zonas rurales. Para lo cual inculca los siguientes valores en sus empleados: Honestidad, responsabilidad, solidaridad, vocación de servicio, creatividad, apertura al cambio, trabajo en equipo, disciplina, eficiencia y eficacia. (Manual de Operaciones de Agro Rural, 2015)

AGRO RURAL desarrolla sus actividades en zonas rurales a nivel nacional. En los últimos dos años se ha atendido a productores agrarios de 24 regiones, a través de 19 Direcciones Zonales y 92 Agencias Zonales mediante la ejecución de proyectos de inversión, actividades de Programas Presupuestales y acciones de emergencia y reconstrucción.

AGRO RURAL cuenta con una estructura organizacional dinámica, con corta línea de mando y sin intermediación, encabezado por el Directorio Ejecutivo y apoyado por la Oficina de Administración, la Oficina de Planificación y la Oficina de Asesoría Jurídica; seguido por la Dirección de Gestión de Inversiones y Cooperación Técnica Internacional, Dirección de Servicios Rurales que a su vez comprende la Sub Dirección de Infraestructura, Sub Dirección de Capacitación, Sub Dirección de Servicios Financieros y la sub Dirección de Desarrollo de Mercados; y la Dirección de Operaciones que a su vez comprende la Direcciones Zonales y las Agencias Zonales; la cual se puede visualizar claramente en la Estructura Orgánica de Agro Rural.

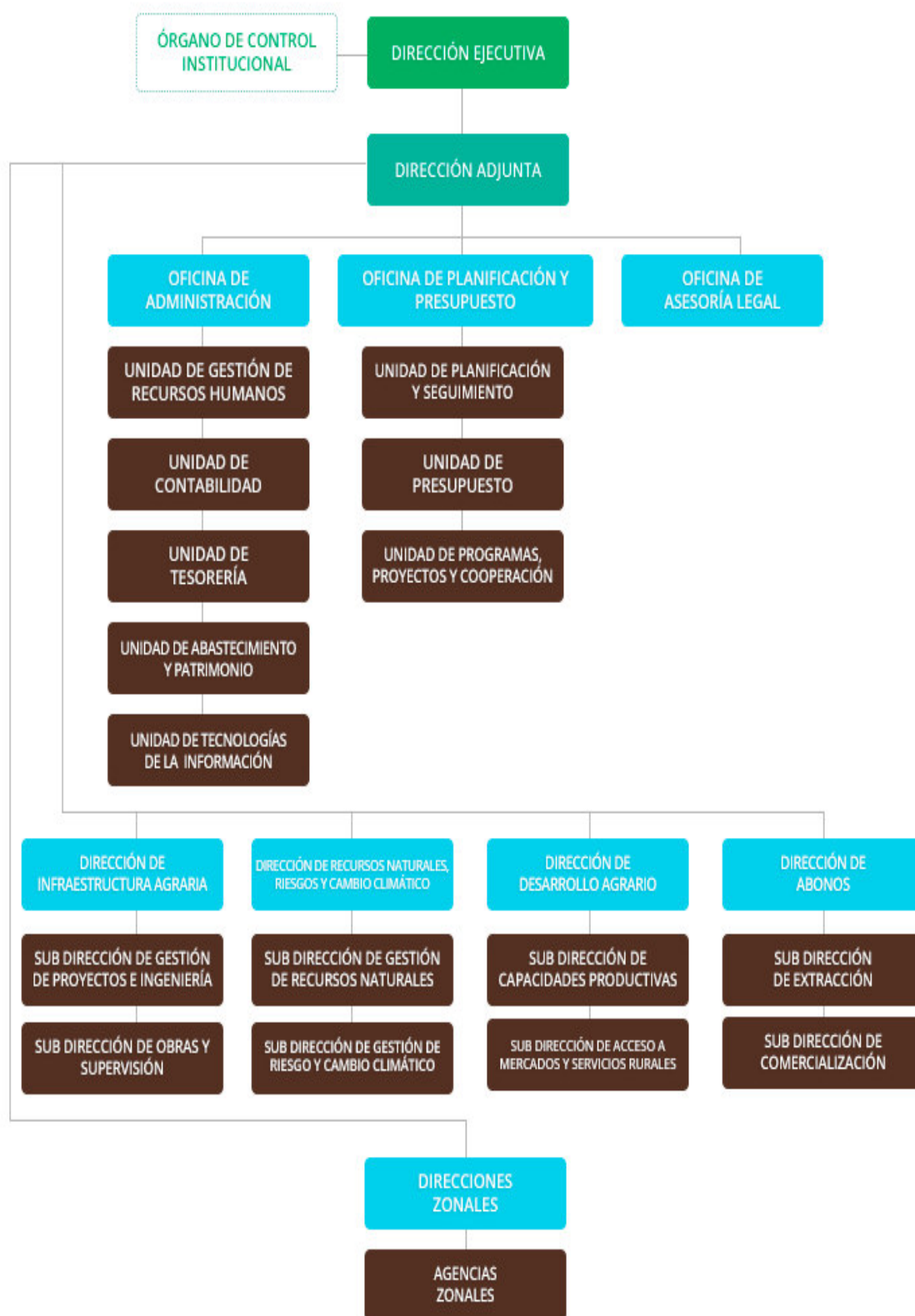


Figura 5. Estructura Orgánica del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural – AGRO RURAL

Fuente: <http://www.agrorural.gob.pe/organigrama/organizacion-agro-rural/organigrama.html>

El Régimen Laboral de Agro Rural es regulado por la Ley No. 30057, Ley del Servicio Civil y sus normas complementarias, modificatorias y reglamentarias, como la Ley Marco del Empleo Público (LMEP) Ley 28175. En tanto se implemente dicho régimen en la entidad, será de aplicación el régimen laboral regulado por el Texto Único Ordenado del D. Leg. No. 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral (régimen laboral de la actividad privada en el sector público), aprobado por el D.S. No. 003-97-TR, sus normas complementarias, modificatorias y reglamentarias, como el D.Leg. No. 1025 que aprueba normas de capacitación y rendimiento para el sector público.

El personal de Agro Rural se conforma por 1239 personas, repartidas en 19 direcciones zonales y 92 Agencias Zonales a nivel nacional.

2.3.3.3 El Estrés y el Desempeño Laboral del personal

Agro Rural es un Programa del estado que posee gran presupuesto para utilizarlo en proyectos y actividades públicas, y por ende el personal que labora en este Programa tiene gran volumen y ritmo de trabajo y bastante presión para ejecutar y rendir todo el presupuesto. La Sede Central Lima, es quien se encarga de realizar y centralizar toda esa información; su personal revisa la información de todas las Gerencias Departamentales y Agencias Zonales del Perú, para ver que todas las ejecuciones de presupuestos y rendiciones de cuentas, por fuentes de financiamiento, rubros, proyectos y actividades, que se realicen de manera correcta.

Como mencioné al inicio, el personal de este Programa posee cantidad de trabajo asignado, constante presión por parte de sus superiores casi todo el trabajo es bajo presión, también está la influencia política, etc. todo esto genera estrés en sus trabajadores; otro aspecto observado fue que no se ejecuta todo el presupuesto programado, esto está relacionado con el desempeño laboral de sus trabajadores, indicándonos que el personal no cumple adecuadamente sus funciones, ya sea por falta de capacitación o de motivación por parte de los trabajadores. Se observa que en dicha institución existe un absentismo y abandono de sus trabajadores que puede ser producido por el producto de sus actividades diarias en el Programa.

Teniendo estos antecedentes, y viendo que el estrés provoca que los niveles de desempeño laboral sean bajos, produciendo Absentismo y abandono provocando una pérdida de productividad y de utilidades en las organizaciones, es que vi por conveniente determinar la relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - Agro Rural.

2.3.4. Marco Conceptual o Glosario

Agro Rural

Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural

Abuso de poder político

Se da cuando el poder se ha ejercido desequilibradamente y a favor de quienes ostentan otros poderes en la sociedad. Este problema muchas veces es causado por la corrupción, una de las manifestaciones más claras por parte de quienes ostentan poder político, de la búsqueda del bien común y su situación por la búsqueda del beneficio propio; es el favoritismo para unos en prejuicios de otros. (Camacho, 2008)

Calificación para el puesto

Son todos los requisitos que el empleado debe cumplir para poder ocupar el cargo correspondiente en la organización. (Chiavenato, 2017, p. 254).

Distrés (negativo)

Se manifiesta cuando reflejamos malestar, tensión, ansiedad, angustia frente a situaciones desagradables, pueden causarnos estados emocionales negativos y enfermedades psicosomáticas (Nachtigall, 2018).

Estrés

“El estrés puede referirse a una condición negativa o una condición positiva que responda a un factor estresante y que pueda tener un impacto en la salud mental o física y en el bienestar de una persona. Hoy en día, la salud está reconocida como una combinación de factores biológicos, psicológicos (pensamientos, emociones y comportamientos), y sociales (socioeconómicos, socio ambientales, y culturales)” (Organización Internacional del Trabajo, 2016, p.2)

Estresores

Son Desafiantes, aquellos asociados con la carga de trabajo, la presión para terminar el trabajo y las presiones de tiempo, y *Obstructores*, aquellos que impiden que el individuo logre sus metas (por ejemplo, papeleo burocrático, políticas de oficina, confusión en las responsabilidades del trabajo). (pp.622-623)

Eustrés (positivo)

Cuando al realizar nuestro trabajo nos agrada, nos trae alegría y bienestar, y nos ayuda a crecer como personas y afrontamos mejores los desafíos del día a día, hablamos de eustrés (Nachtigall, 2018).

Evaluación de desempeño

Dessler y Varela (2017) afirman: La evaluación de desempeño es un proceso de 3 pasos: **1.** Establecer factores o estándares laborales, **2.** Medir el desempeño que cada empleado ha obtenido realmente relacionados a los estándares establecidos, y **3.** Comunicar al empleado para corregir errores en su desempeño y motivar para seguir con lo que se ha realizado correctamente.

Factores de evaluación

Para Chiavenato (2017), los factores de desempeño laboral son los aspectos mas importantes para evaluar el desempeño de los trabajadores, son conductas y posturas que las organizaciones toman en cuenta.

Factores de riesgos psicosociales del estrés

Los factores de riesgo psicosociales “están más ligados al objetivo de alcanzar un bienestar personal y social de los trabajadores y una calidad en el trabajo y el empleo” (Velázquez, 2015, p.140).

Trabajo de equipo e interacción

Se da cuando el empleado en colaboración de sus compañeros de trabajo, llevan a cabo una meta u objetivo en común (Robbins y Judge, 2017, p. 272).

Madurez en el trabajo

El empleado adquiere madurez con su trabajo, cuando posee un gran sentido de honestidad, personalidad, puntualidad, y responsabilidad, con dicho trabajo. (<http://psicologiayempresa.com/factores-mas-usados-en-la-evaluacion-de-desempeno.html>).

Método

Modo de ordenar las actividades dentro de un procedimiento.

Metodología

Es la ciencia del método, es decir explica el por qué se utiliza un método determinado para un procedimiento específico.

Modelo

Es un documento general operativo que expresa idealmente quién o quiénes intervienen en un proceso determinado, además detalla el cómo y el porqué se va a realizar.

Motivación en el trabajo

Es el procedimiento que se da cuando una persona posee una necesidad que no fue satisfecha y esto provoca una fuerza, rumbo y empuje que comienza, conduce y sostiene la conducta, que permite lograr el objetivo trazado, para cubrir todas las necesidades (Dessler y Varela, 2017).

Orientación hacia el trabajo

Se da cuando el empleado mantiene lealtad con las políticas de la organización
Recuperado de <http://psicologiayempresa.com/factores-mas-usados-en-la-evaluacion-de-desempeno.html>

Proceso

Es la acción de transformar insumos o información de entrada en productos terminados y/o semiterminados, tangibles o intangibles. Este proceso está conformado por un conjunto de actividades y recursos.

Procedimiento

Es el conjunto ordenado de actividades que se realizan dentro de un proceso.

Responsabilidad

La responsabilidad es el atributo que poseen las personas que son cuidadosas y atentas en las cosas que realizan o en las decisiones que toman. Se considera que una persona es responsable cuando se responsabiliza de sus acciones, y también determina la capacidad de cada persona para realizar actos. Recuperado de <http://www.waece.org/webpaz/bloques/responsabilidad.htm>

Volumen y ritmo de trabajo

Las extensas jornadas laborales, provocan que es trabajador consuma sustancias estimulantes para bajar la tensión y permanecer alerta lo que a su vez provoca ansiedad, depresión, fatiga y enfermedades cardiovasculares (Gutiérrez y Ángeles, 2012).

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo y diseño de Investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el enfoque Cuantitativo utiliza “la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica; El enfoque Cualitativo busca principalmente la dispersión o expansión de los datos e información” (p.10).

El **Tipo de Investigación** del presente trabajo es Mixto, **Cuantitativo– Cualitativo**. **Cuantitativo**, porque utiliza la Encuesta como técnica de recolección de datos, aplicando un cuestionario de 20 preguntas cerradas utilizando el Escalamiento de Likert con 5 opciones de respuestas, que permitió conocer la opinión de los trabajadores de Agro Rural, y **Cualitativo**, porque se realizó la Observación Directa.

El **Diseño de la Investigación** es **Noexperimental – transversal**, porque los datos se recolectarán en un solo momento y tiempo único sin alterar ningún atributo de las variables y tomando a consideración las encuestas de opinión. (Hernández et al., 2014, p.152).

Liu (como se citó en Hernández et al., 2014) menciona que dentro de la investigación transversal está la investigación “**transeccional descriptivo**, que tiene como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, etc., y proporcionar su descripción”. (p.155)

En los diseños **transeccionales correlacionales**, pueden limitarse a establecer relaciones entre variables sin precisar sentido de causalidad o pretender analizar relaciones causales. Cuando se limitan a relaciones no causales, se fundamentan en planteamientos e hipótesis correlacionales. (p.157)

En la presente investigación las 2 primeras hipótesis son de diseño **transseccional descriptivo**, porque mediante una encuesta (cuestionario) se intenta determinar cuáles son los factores de estrés y de desempeño laboral que influyen en el personal de Agro

Rural. La tercera hipótesis es de diseño **transseccional correlacional** porque busca determinar la relación que existe entre el estrés y el desempeño laboral.

3.2. Población de estudio

El presente trabajo de investigación tuvo como población universo a todo el personal de la sede central Lima del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - Agro Rural, conformado por 120 personas.

3.3. Tamaño de muestra

Las **muestras probabilísticas** “son esenciales en los diseños de investigación transeccionales, tanto descriptivos como correlacionales-causales (las encuestas de opinión o sondeos, por ejemplo), donde se pretende hacer estimaciones de variables en la población”. (Hernández et al., 2014, p.177)

Para el presente trabajo de investigación, se realizó el cálculo del tamaño muestral considerando que el tamaño de la población se conoce, y es un muestreo aleatorio, para ello se usó la siguiente fórmula estadística de población finita:

$$n = \frac{N Z^2 p.q}{(i^2 (N-1) + Z^2 p.q)}$$

Donde:

n = El tamaño de la muestra

N = Población total

Z = Para un nivel de confianza del 95% $Z=1.96$

p = Es la probabilidad de acierto del 50% $p=0.50$

q = Es la probabilidad de error $q=1-p$ $q=1-0.50$

i = Es el margen de error permisible (10%) $i=0.10$

Reemplazando tenemos:

$$n = \frac{120(1.96)^2 0.50(1-0.50)}{(0.10)^2 (120-1) + (1.96)^2 0.50(1-0.50)}$$

$$n = \frac{115.248}{2.1504}$$

$$n = 54 \text{ personas.}$$

Entonces la muestra será de 54 personas.

3.4. Selección de muestra

Para la presente investigación se ha establecido una **muestra probabilística** del tipo **aleatorio simple**, ya que se desea conocer las causas del estrés y los factores de desempeño laboral en el personal del Programa de Desarrollo Productivo agrario Rural mediante encuestas (cuestionarios), en donde todos los trabajadores de Agro Rural tienen una misma probabilidad de ser elegidos.

3.5. Técnicas de recolección de datos

La presente investigación se llevó a cabo utilizando los instrumentos de recopilación de datos que se detallan a continuación:

3.5.1. Investigación documental: Ha consistido en la revisión de:

Manual de Operaciones 2015: que es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de las unidades administrativas, para cumplir con eficiencia su misión y funciones establecidas que contribuya al logro de los objetivos institucionales y su articulación con los otros niveles de gobierno. Es así que el 13 enero de 2015 mediante Resolución Ministerial N° 015-2015-MINAGRI, se resolvió aprobar el Manual de Operaciones de AGRO RURAL que a la fecha se mantiene vigente.

Memoria Anual 2016, 2015, 2014: donde se tiene información cuantificable de los resultados de la gestión de la empresa, en particular, los que corresponden a la gestión, indicadores comerciales, e indicadores de desempeño.

Plan Estratégico Sectorial Multianual periodo 2015 – 2021: donde se encuentra establecida la visión y misión de la empresa; sus fortalezas y debilidades en los factores

organizacionales, de recursos humanos y tecnológicos, entre otros; los objetivos estratégicos y su relación con aquellos establecidos por el Sector.

Cuadro de Asignación de Personal: en donde se detalla el personal a evaluar.

3.5.2. Entrevistas en Profundidad: Se consideró a personas con amplia experiencia, con la finalidad de contar con opinión de expertos que puedan coadyuvar a la prueba de las hipótesis planteadas:

Ing. Jacqueline Rocio Quintana Flores, Directora Ejecutiva del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural – Agro Rural.

CPC. Eduardo Alejandro Ortiz Crisóstomo, Director de la Oficina de Administración del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural – Agro Rural.

Sr. Oswaldo Díaz Gonzalo, Sub-Director (e) de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural – Agro Rural.

Abog. Luis Angel Buitrón Rosadio, Asistente de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural – Agro Rural.

3.5.3. Escalamiento de Likert: Escala de Likert, que “consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes. Es decir, se presenta cada afirmación y se solicita al sujeto que externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos o categorías de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el participante obtiene una puntuación respecto de la afirmación y al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones” (Hernández et al., 2014, p. 238).

Para el presente trabajo de investigación se realizó un Cuestionario de 10 preguntas cerradas para conocer las causas de estrés del personal de Agro Rural, con 5 opciones de respuestas:

- 1 si la condición es **NUNCA.**
- 2 si la condición es **OCASIONALMENTE.**
- 3 si la condición es **ALGUNAS VECES.**
- 4 si la condición es **FRECUENTEMENTE.**
- 5 si la condición es **SIEMPRE.**

También se realizó un Cuestionario de 5 preguntas cerradas para conocer los factores de desempeño laboral del personal de Agro Rural, con 5 opciones de respuestas:

- 1 si la condición es **NUNCA.**
- 2 si la condición es **OCASIONALMENTE.**
- 3 si la condición es **ALGUNAS VECES.**
- 4 si la condición es **FRECUENTEMENTE.**
- 5 si la condición es **SIEMPRE.**

3.5.4. Métodos: En el presente trabajo de investigación se utilizó el **Método de U invertida de Yerkes – Dodson** para medir el grado de estrés del personal de Agro Rural, el cual tendrá una Categoría de calificación de: Bajo, Medio y Alto. Considerando los **Factores de riesgos psicosociales**, adaptado de la **Organización Internacional del Trabajo** del 2016.

Para evaluar la prueba de la Hipótesis se hizo un **Análisis no Paramétrico**, utilizando el **Chi Cuadrado**, que es una prueba estadística para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas. (Hernández, 2014, p. 318). Para este caso es la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral.

3.5.5. Observación Directa: A través de la experiencia adquirida durante 5 años que laboré en la institución, y a través de visitas a Agro Rural para realizar el cuestionario al personal.

3.6. Operacionalización de Variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS Y PREGUNTAS
ESTRÉS	“El estrés se refiere a una condición... que responda a un factor estresante que puede tener un impacto en la salud mental o física,... conocido como factor de riesgo psicosocial”, dentro de los cuales tenemos: la sobrecarga y la intensificación del trabajo, las demandas emocionales, la inseguridad laboral y el acoso, la jubilación y la conciliación entre la vida familiar y la vida laboral. (Organización Internacional del Trabajo, 2016, p.2)	La sobrecarga y la intensificación del trabajo: Está determinado por: el Volumen y ritmo de trabajo y tareas monótonas, aburridas y triviales.	Bajo: 10 - 23 Medio: 24 - 37 Alto: 38 – 51	6) ¿Considera que la carga laboral que le imponen es fuerte y los plazos que le brindan para el desarrollo de su trabajo son muy ajustados? 7) ¿Considera que en su trabajo siempre realiza las mismas tareas?
		Demandas emocionales y el acoso: Está determinado por: el nivel de responsabilidad y las condiciones ambientales del lugar de trabajo.	Bajo: 10 - 23 Medio: 24 - 37 Alto: 38 - 51	8) ¿Considera que el cargo que ocupa es de mucha responsabilidad? 9) ¿Considera que las condiciones bajo las cuales trabaja, son las más adecuadas?
		La Inseguridad laboral y el acoso: Está determinado por: la inestabilidad laboral, el reconocimiento laboral, el abuso de poder político y el acoso laboral.	Bajo: 10 - 23 Medio: 24 - 37 Alto: 38 - 51	10) ¿Siente temor de ser despedido en cualquier momento? 11) ¿Considera que permanece en su cargo durante mucho tiempo sin tener ningún ascenso o incentivo? 12) ¿Considera que en su trabajo se toman decisiones de acuerdo a intereses políticos que existen? 13) ¿Usted ha sufrido algún tipo de acoso laboral (sobrecarga de trabajo, plazos inalcanzables, crítica continua) en su centro de trabajo?
		El aumento de la edad de jubilación: Está determinado por: La Oficina de Normalización Previsional (ONP).	Bajo: 10 - 23 Medio: 24 - 37 Alto: 38 – 51	14) ¿Le parece que se jubilará a una edad adecuada?
		La falta de conciliación entre la vida familiar y la vida laboral: Está determinado por: el ámbito familiar y el ámbito laboral.	Bajo: 10 - 23 Medio: 24 - 37 Alto: 38 – 51	15) ¿Ha tenido o tiene problemas en sus relaciones familiares (pareja, hijos, padres) por causa de su trabajo?

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS Y PREGUNTAS
DESEMPEÑO LABORAL	Dessler y Varela (2017) afirman: La evaluación de desempeño es un proceso de 3 pasos: 1. Establecer factores o estándares laborales, 2. Medir el desempeño que cada empleado ha obtenido realmente relacionados a los estándares establecidos, y 3. Comunicar al empleado para corregir errores en su desempeño y motivar para seguir con lo que se ha realizado correctamente. Factores tales como: Calificación para el puesto, Motivación en el trabajo, Orientación hacia el trabajo, Madurez en el trabajo y Trabajo de equipo e interacción.	Calificación para el puesto: Está determinado por: Nivel de instrucción, experiencia, cursos especializados.	Bajo: 5 - 12 Medio: 13 - 20 Alto: 21 - 28	16) ¿Posee todos los requisitos solicitados para ocupar su puesto?
		Motivación en el trabajo: Está determinado por: dirección e impulso personal para lograr los objetivos.	Bajo: 5 - 12 Medio: 13 - 20 Alto: 21 - 28	17) ¿El esfuerzo y entrega que brindas al realizar tu trabajo, es un agente motivador para lograr un buen desempeño laboral?
		Orientación hacia el trabajo: Está determinado por: la lealtad hacia las políticas de la organización.	Bajo: 5 - 12 Medio: 13 - 20 Alto: 21 - 28	18) ¿Conoce Ud. las políticas de su organización y las sigue en forma precisa y confiable?
		Madurez en el Trabajo: Está determinado por: la honestidad, personalidad, puntualidad, y responsabilidad, con su trabajo.	Bajo: 5 - 12 Medio: 13 - 20 Alto: 21 - 28	19) ¿Puede desempeñarse eficazmente bajo presión en el cumplimiento de sus funciones?
		Trabajo de equipo e interacción: Está determinado por: la colaboración de los trabajadores para llevar a cabo una meta u objetivo en común.	Bajo: 5 - 12 Medio: 13 - 20 Alto: 21 - 28	20) ¿Las relaciones con sus superiores, compañeros y subordinados, logran cohesión en el desarrollo de su trabajo?

Fuente: Adaptado de la Organización Internacional del Trabajo (2016)

Elaboración: Propia

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Análisis, Interpretación y Discusión de resultados

Para el procesamiento de datos se ha utilizado el Programa Estadístico denominado SPSS y la hoja de cálculo Excel. La Encuesta fue aplicada a 54 trabajadores que laboran en la sede central de Lima del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - Agro Rural, cuyos resultados fueron los siguientes:

4.1.1. De Aspectos Generales

ASPECTOS GENERALES

Tabla 2
Estructura Demográfica de los encuestados según Sexo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	femenino	23	43
	Masculino	31	57
	Total	54	100

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

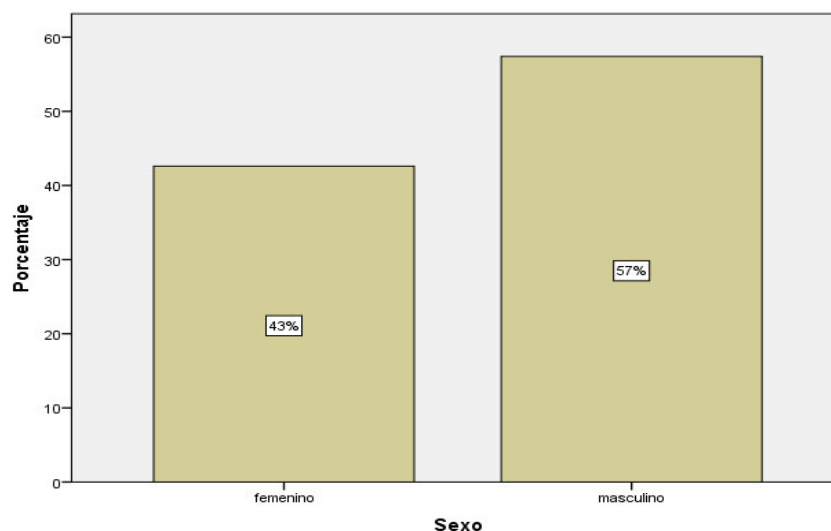


Figura 6. Estructura demográfica de los encuestados según sexo

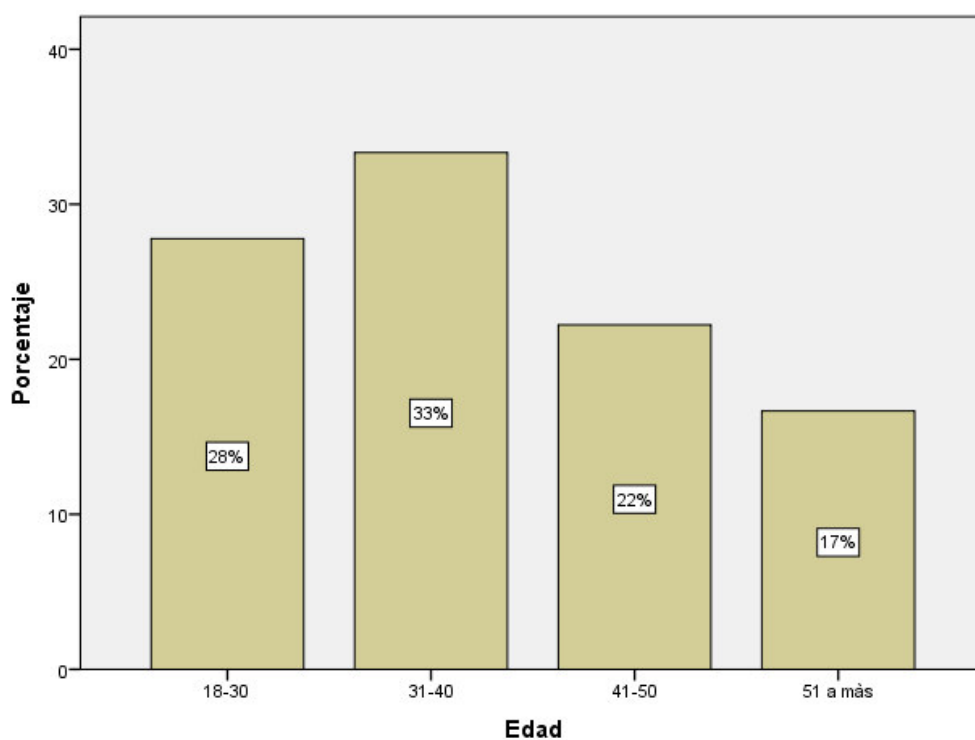
Interpretación: Se observa en la Tabla 2 y Figura 6, que del total de 54 trabajadores de Agro Rural el 43% son mujeres, y el 57% son varones, apreciándose que son los varones un porcentaje mayor.

Tabla 3

Estructura demográfica de los encuestados según la edad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	18-30	15	28
	31-40	18	33
	41-50	12	22
	51 a más	9	17
	Total	54	100

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

**Figura 7. Estructura demográfica de los encuestados según la edad**

Interpretación: Según la Tabla 3 y Figura 7, se observa que el 28% oscilan entre 18 y 30 años, el 33% oscilan entre 31 y 40 años, el 22% entre 41 y 50 años y el 17% van de 51 a más años.

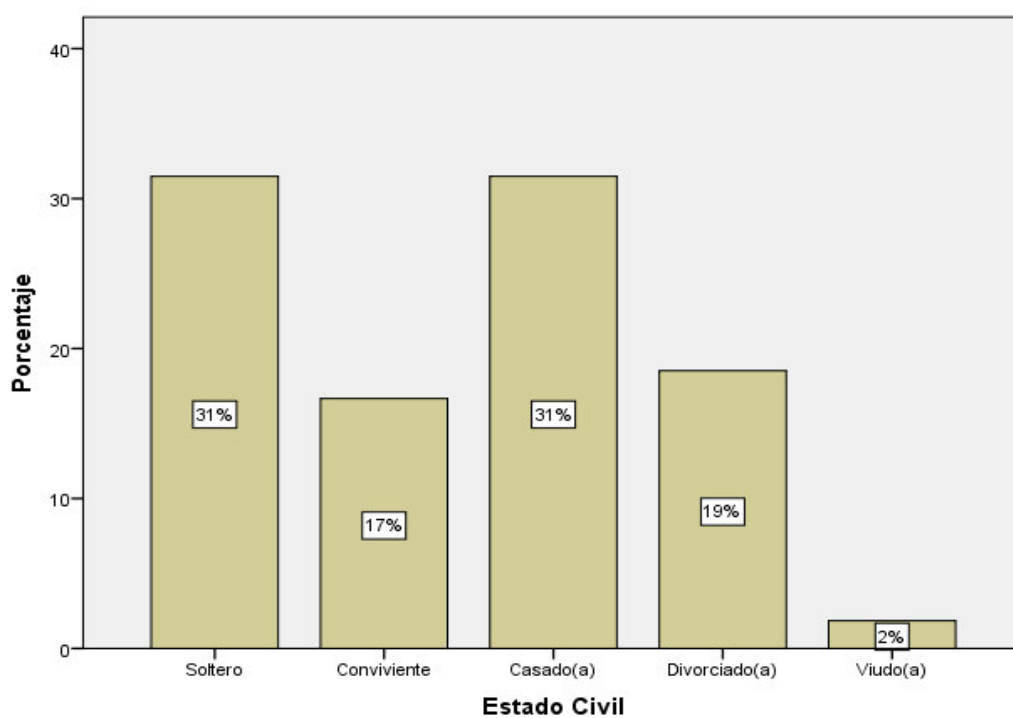
Tabla 4

Estructura demográfica de los encuestados según su Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Soltero	17	31
	Conviviente	9	17
	Casado(a)	17	31
	Divorciado(a)	10	19
	Viudo(a)	1	2
	Total	54	100

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

10%

**Figura 8. Estructura demográfica de los encuestados según su Estado Civil**

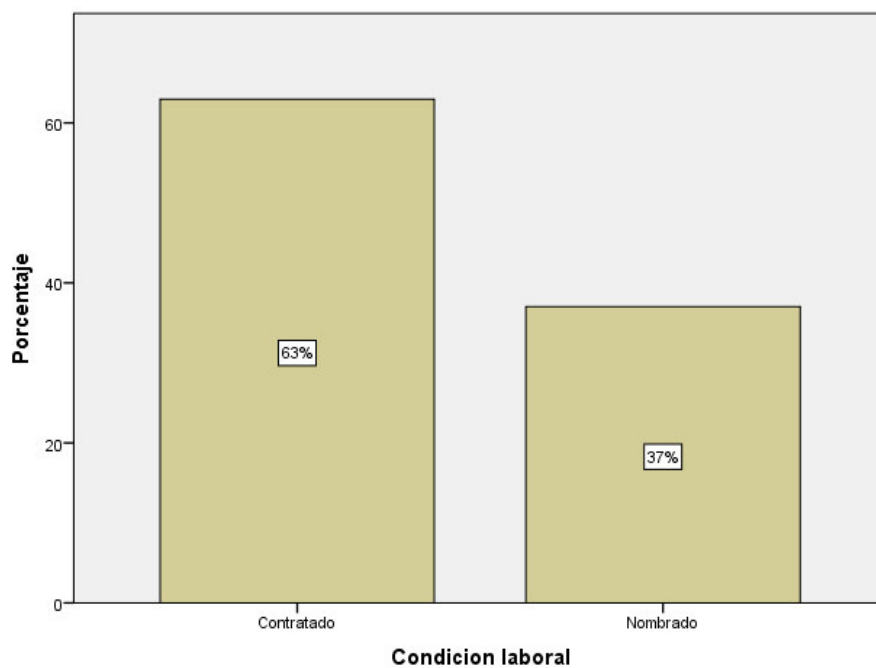
Interpretación: Podemos observar en la Tabla 4 y Figura 8, que el 31% son solteros, el 17% son convivientes, el 31% son casados, el 19% son divorciados y el 2% son viudos.

Tabla 5

Estructura demográfica de los encuestados según su Condición Laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Contratado	34	63
	Nombrado	20	37
	Total	54	100

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

**Figura 9. Estructura demográfica de los encuestados según su Condición Laboral**

Interpretación: Podemos observar en la Tabla 5 y Figura 9 que el 63% son contratados y el 37% son nombrados.

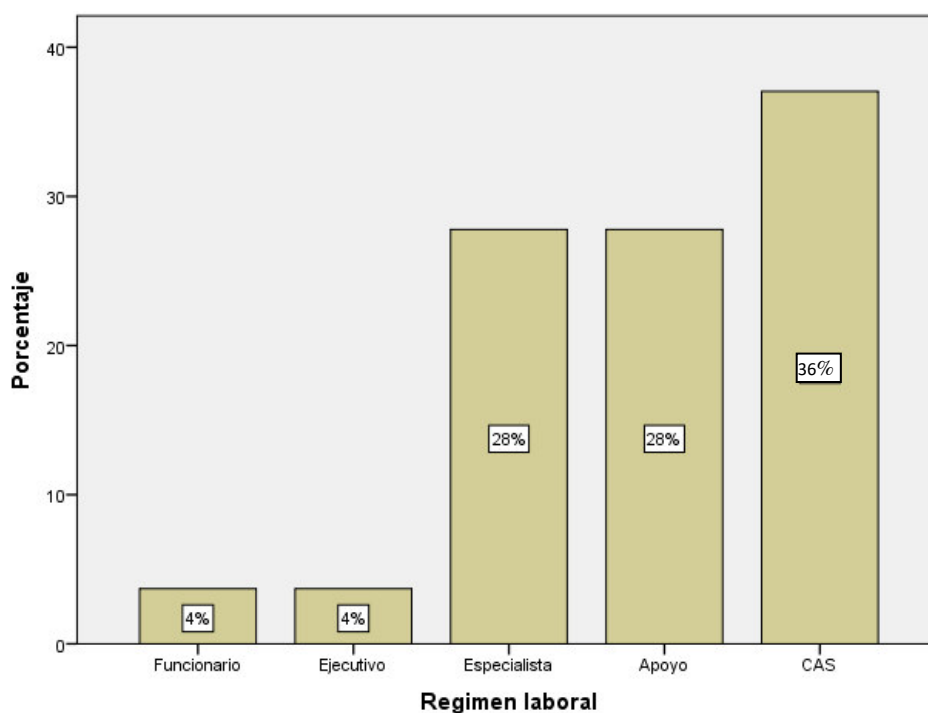
Tabla 6

Estructura demográfica de los encuestados según su Régimen Laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Funcionario	2	4
	Ejecutivo	2	4
	Especialista	15	28
	Apoyo	15	28
	CAS	20	36
	Total	54	100,0

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

**Figura 10. Estructura demográfica de los encuestados según su Régimen Laboral**

Interpretación: Según la Tabla 6 y Figura 10, podemos decir que el 4% son funcionarios, el 4% son ejecutivos, el 28% son especialistas, el 28% son apoyo y el 36% son CAS.

4.1.2. Del Objetivo Específico No. 1:

Identificar la principal causa del estrés en el personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural – AGRO RURAL sede central Lima – 2017.

Con respecto al **CONTENIDO DEL TRABAJO**, tenemos:

- En cuanto al Volumen y Ritmo de Trabajo

Tabla 7

¿Considera que la carga laboral que le imponen es fuerte y los plazos que le brindan para el desarrollo de su trabajo son muy ajustados?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	6
	Ocasionalmente	3	6
	Algunas veces	7	13
	Frecuentemente	19	35
	Siempre	22	40
	Total	54	100

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

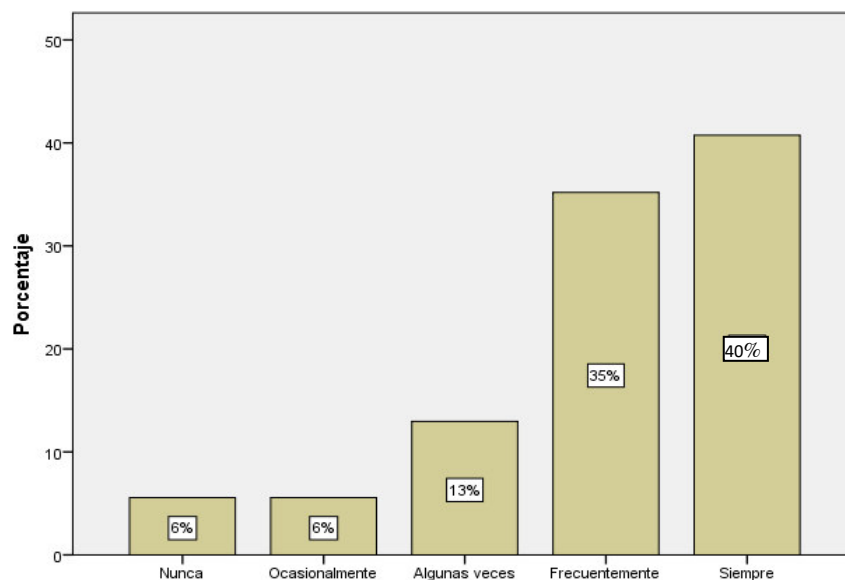


Figura 11. ¿Considera que la carga laboral es fuerte y los plazos que le brindan para el desarrollo de su trabajo son muy ajustados?

Interpretación: Según la Tabla 7 y Figura 11 podemos decir que el 75% de los trabajadores de Agro Rural manifiesta la carga laboral es fuerte y que los plazos que le brindan para el desarrollo de sus trabajos son muy ajustados, mientras un 19% manifiesta solo en algunas ocasiones y un 6% dice que ni la carga ni el plazo son muy ajustados.

- En cuanto a Tareas monótonas, aburridas y triviales

Tabla 8

¿Considera que en su trabajo siempre realiza las mismas tareas?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	9	17
	Ocasionalmente	2	3
	Algunas veces	15	28
	Frecuentemente	9	17
	Siempre	19	35
	Total	54	100

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

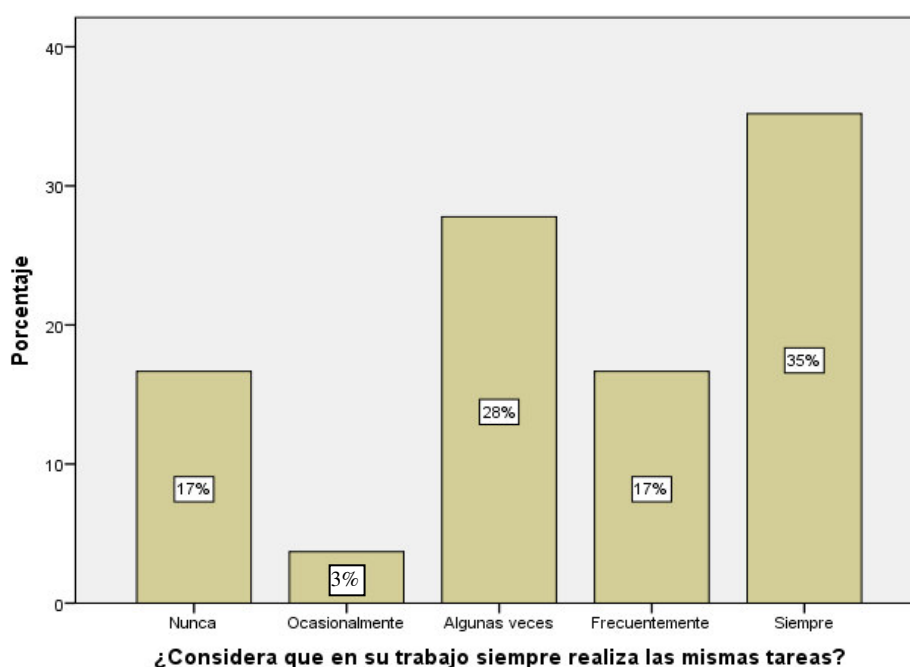


Figura 12. ¿Considera que en su trabajo siempre realiza las mismas tareas?

Interpretación: Según la Tabla 8 y Figura 12, el 52% de los encuestados de Agro Rural manifiestan que su trabajo es hacer siempre lo mismo, es mecanizado y aburrido, un 31% menciona que en algunas ocasiones en su trabajo no hace siempre lo mismo, y solo un 17% dice que su trabajo nunca hace lo mismo.

- En cuanto al nivel de Responsabilidad

Tabla 9

¿Considera que el cargo que ocupa es de mucha responsabilidad?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	4
	Ocasionalmente	12	22
	Algunas veces	8	15
	Frecuentemente	5	9
	Siempre	27	50
	Total	54	100

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

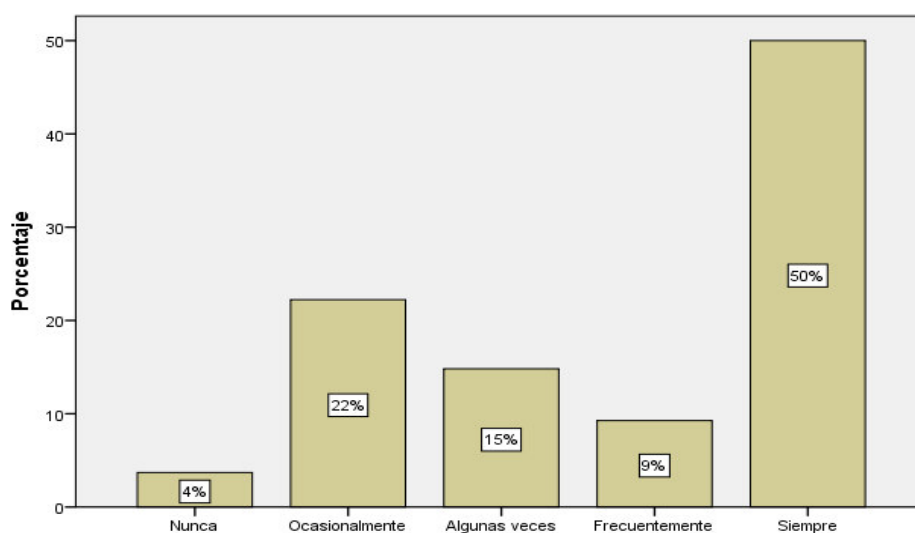


Figura 13. ¿Considera que el cargo que ocupa es de mucha responsabilidad?

Interpretación: Según la Tabla 9 y Figura 13, podemos decir que el 59% de los trabajadores de Agro Rural manifiesta tener mucha responsabilidad por el cargo que ocupa, mientras que un 37% manifiesta que su cargo no es de mucha responsabilidad, contra un 4% que dice no tener ninguna responsabilidad en su cargo.

- En cuanto a las Condiciones Ambientales del lugar de trabajo

Tabla 10

¿Considera que las condiciones bajo las cuales trabaja, son las más adecuadas?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5	9
	Ocasionalmente	18	33
	Algunas veces	14	26
	Frecuentemente	10	19
	Siempre	7	13
	Total	54	100

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

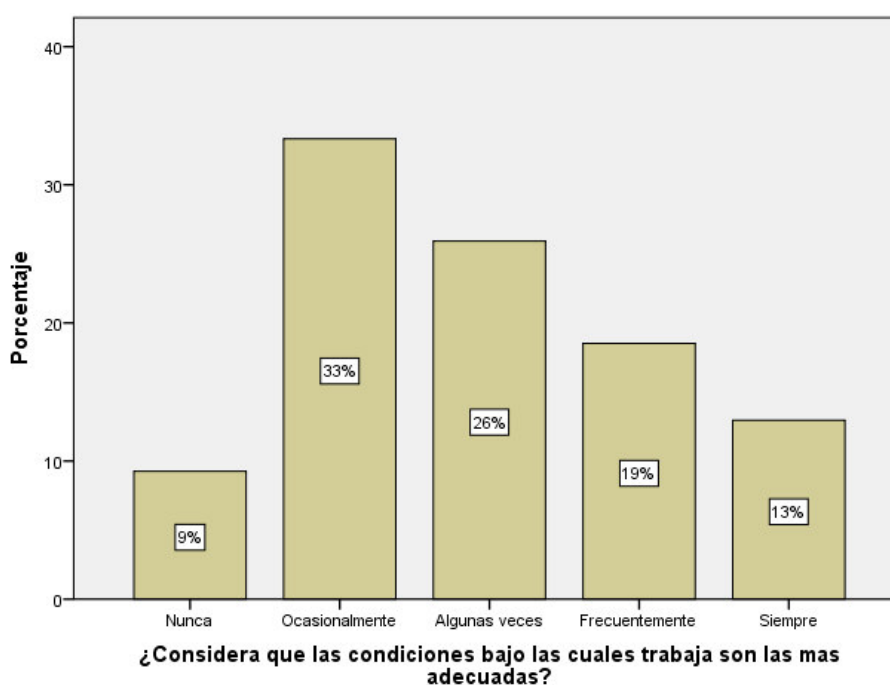


Figura 14 ¿Considera que las condiciones bajo las cuales trabaja, son las más adecuadas?

Interpretación: Según la Tabla 10 y Figura 14, podemos decir que el 32% de los trabajadores de Agro Rural manifiesta que las condiciones ambientales bajo las cuales trabaja son las más adecuadas, en tanto un 59% manifiesta que algunas veces las condiciones ambientales son adecuadas, contra un 9% que dice las condiciones bajo las cuales trabaja no son las más adecuadas.

Con respecto al **CONTEXTO DEL TRABAJO**, tenemos:

- En cuanto a la Inestabilidad Laboral

Tabla 11

¿Siente temor de ser despedido en cualquier momento?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	10	18
	Ocasionalmente	2	4
	Algunas veces	3	6
	Frecuentemente	1	2
	Siempre	38	70
	Total	54	100

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

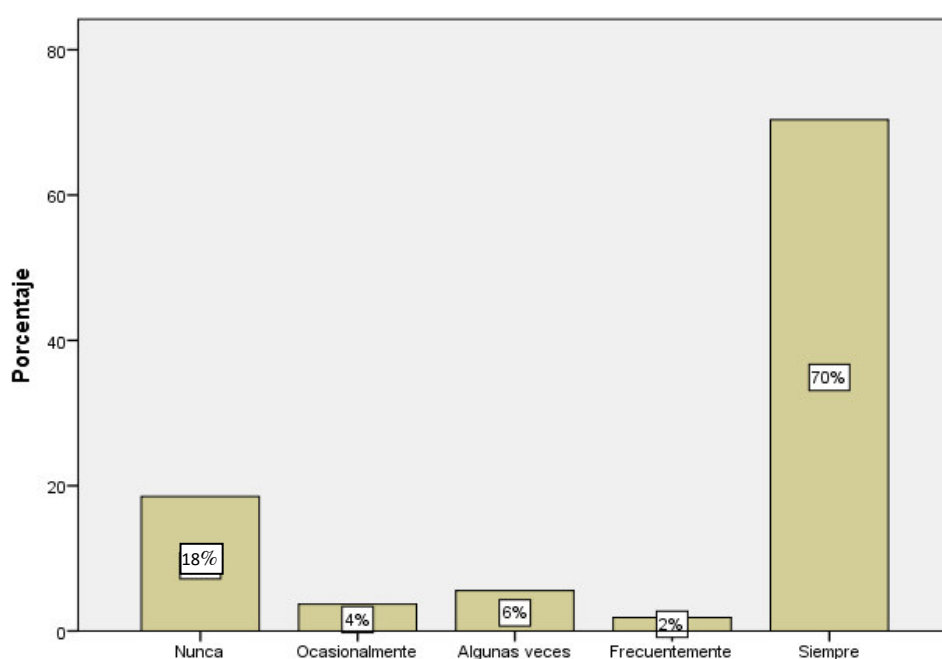


Figura 15. ¿Siente temor de ser despedido en cualquier momento?

Interpretación: Podemos decir que en la Tabla 11 y Figura 15, el 72% de los encuestados afirma que siempre siente temor de ser despedido de su trabajo, mientras que un 8% afirma que en algunas ocasiones siente temor de ser despedido de su trabajo, contra un 18% que manifiesta que nunca ha sentido temor de ser despedido de su trabajo.

- En cuanto al Reconocimiento Laboral

Tabla 12

¿Considera que permanece en su cargo durante mucho tiempo sin tener ningún ascenso o incentivo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	6	11
	Ocasionalmente	6	11
	Algunas veces	10	18
	Frecuentemente	15	28
	Siempre	17	31
	Total	54	100,0

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

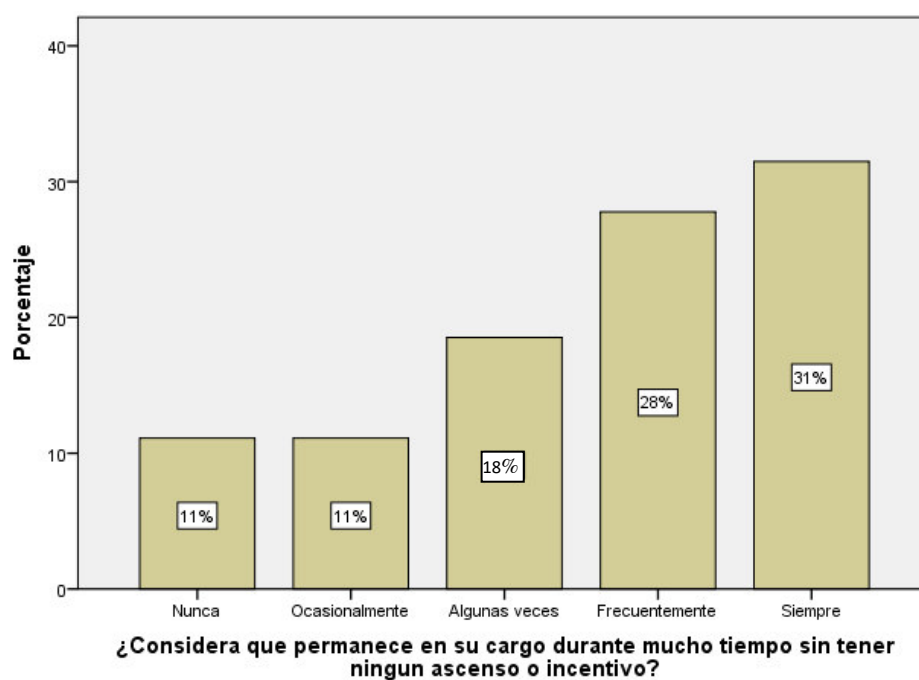


Figura 16 ¿Considera que permanece en su cargo durante mucho tiempo sin tener ningún ascenso o incentivo?

Interpretación: Según la Tabla 12 y Figura 16, el resultado podemos decir que el 59% de los trabajadores de Agro Rural manifiesta que permanece mucho tiempo en su cargo sin tener ningún ascenso o incentivo, mientras que un 29% manifiesta que ha permanecido algún tiempo antes de ser ascendido, contra un 11% que dice no permanecer mucho tiempo en su cargo.

- En cuanto al Abuso de Poder Político

Tabla 13

¿Considera que en su trabajo se toman decisiones de acuerdo a los intereses políticos que existen?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	7
	Ocasionalmente	6	11
	Algunas veces	11	21
	Frecuentemente	7	13
	Siempre	26	48
	Total	54	100

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

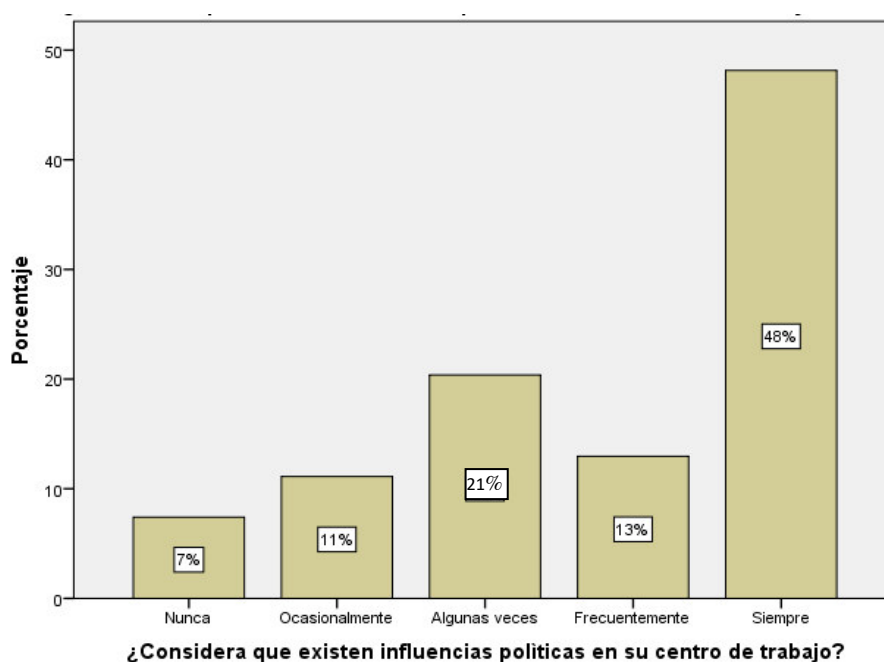


Figura 17. ¿Considera que en su trabajo se toman decisiones de acuerdo a los intereses políticos que existen?

Interpretación: Según la Tabla 3 y Figura 17, el resultado podemos decir que el 61% de los trabajadores de Agro Rural manifiesta que existen influencias políticas en su centro de trabajo, un 32% manifiesta que el algunas ocasiones existen influencias políticas en su centro de trabajo y solo un 7% manifiesta no existen influencias políticas en su centro de trabajo.

- En cuanto al Acoso Laboral

Tabla 14

¿Usted ha sufrido algún tipo de acoso laboral (sobrecarga de trabajo, plazos inalcanzables, crítica continua) en su centro de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	9	17
	Ocasionalmente	17	33
	Algunas veces	12	22
	Frecuentemente	11	20
	Siempre	5	9
	Total	54	100

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

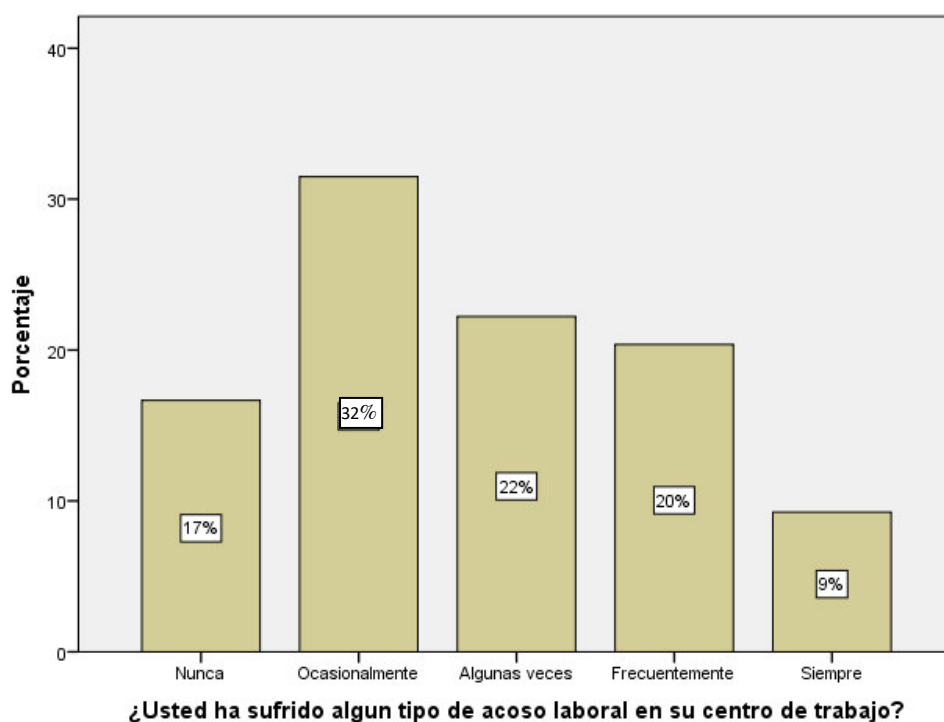


Figura 18. ¿Usted ha sufrido algún tipo de acoso laboral(sobrecarga de trabajo, plazos inalcanzables, crítica continua) en su centro de trabajo?

Interpretación: Podemos la Tabla 14 y Figura 18, decir que el 29% de los encuestados afirma que ha sufrido algún tipo de acoso laboral, mientras que un 54% manifiesta que en algunas ocasiones ha sufrido acoso laboral, contra un 17% que dice que nunca ha sufrido acoso laboral.

- En cuanto al Aumento de la edad de Jubilación

Tabla 15

¿Le parece que se jubilará a una edad adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	39	72
	Ocasionalmente	7	13
	Algunas veces	6	11
	Frecuentemente	1	2
	Siempre	1	2
	Total	54	100,0

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

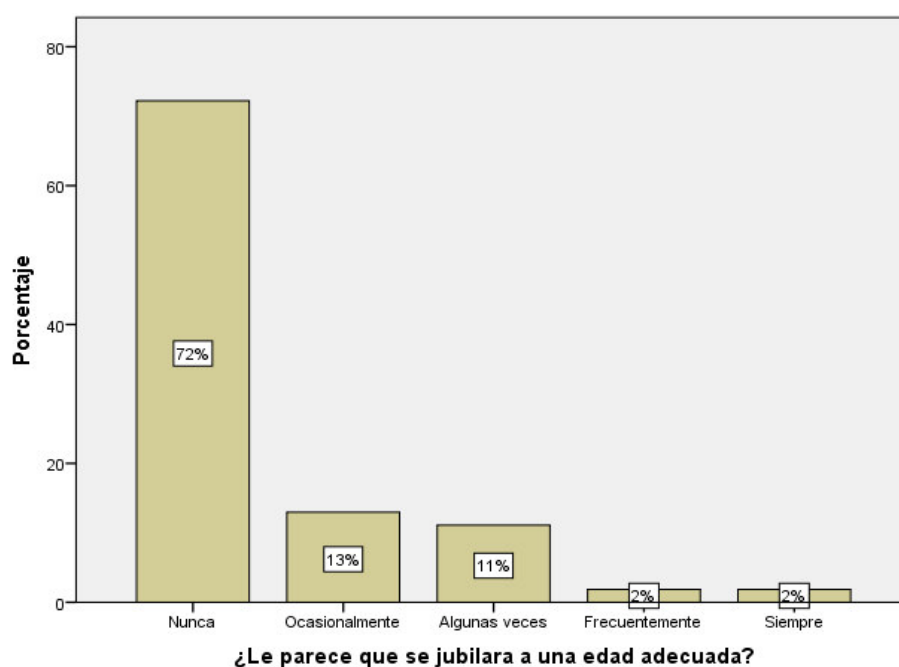


Figura 19. ¿Le parece que se jubilará a una edad adecuada?

Interpretación: De acuerdo a la Tabla 15 y Figura 19, al resultado de la encuesta el 4% de los trabajadores de Agro Rural creen que se jubilarán a una edad adecuada, un 24% manifiesta que quizás se jubile a una edad adecuada, contra un 72% que menciona que no se jubilará a una edad adecuada.

- En cuanto a la Falta de conciliación entre la vida laboral y familiar

Tabla 16

¿Ha tenido o tiene problemas en sus relaciones familiares (pareja, hijos, padres) por causa de su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	7	13
	Ocasionalmente	15	28
	Algunas veces	9	17
	Frecuentemente	16	29
	Siempre	7	13
	Total	54	100

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

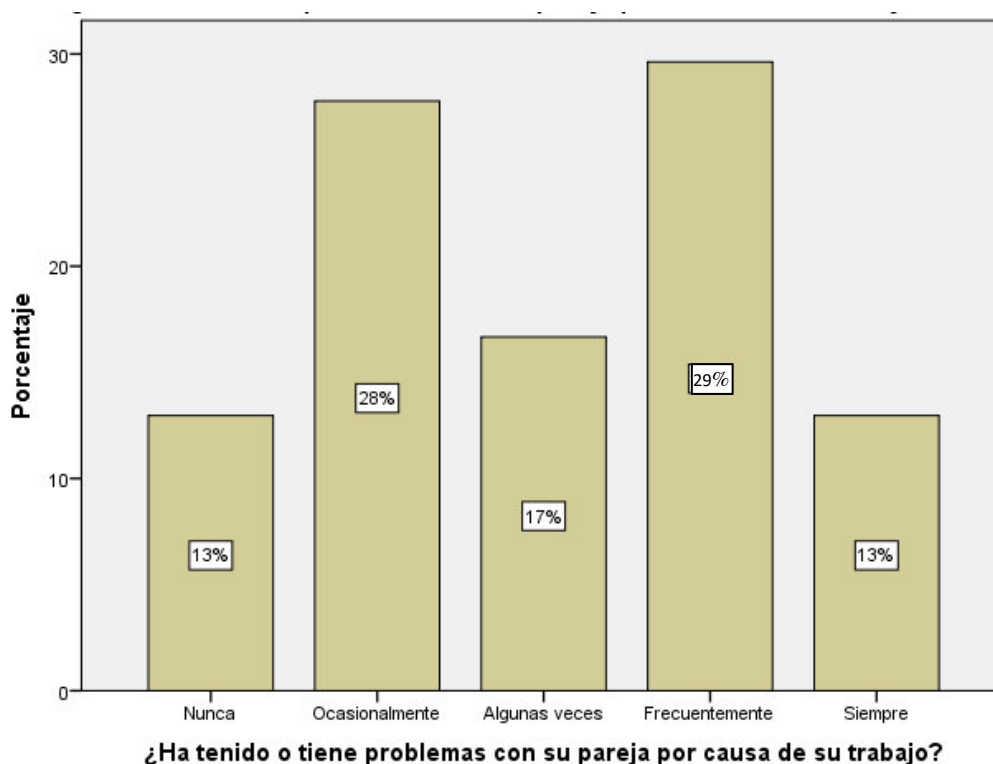


Figura 20. ¿Ha tenido o tiene problemas en sus relaciones familiares (pareja, hijos, padres) por causa de su trabajo?

Interpretación: De la Tabla 16 y Figura 20, se concluye que el 42% de los trabajadores de Agro Rural manifiestan que siempre han tenido problemas con su pareja por causa de su trabajo, un 45% manifiestan que han tenido problemas con su pareja por causa de su trabajo en algunas ocasiones y un 13% mencionan que nunca han tenido problemas con su pareja por causa de su trabajo.

4.1.3. Del Objetivo Específico No. 2:

Identificar el factor determinante en el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural –AGRO RURAL sede central Lima – 2017.

- En cuanto a la Calificación para el Puesto

Tabla 17

¿Posee todos los requisitos solicitados para ocupar su puesto?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	10	18
	Ocasionalmente	15	28
	Algunas veces	6	11
	Frecuentemente	16	30
	Siempre	7	13
	Total	54	100,0

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

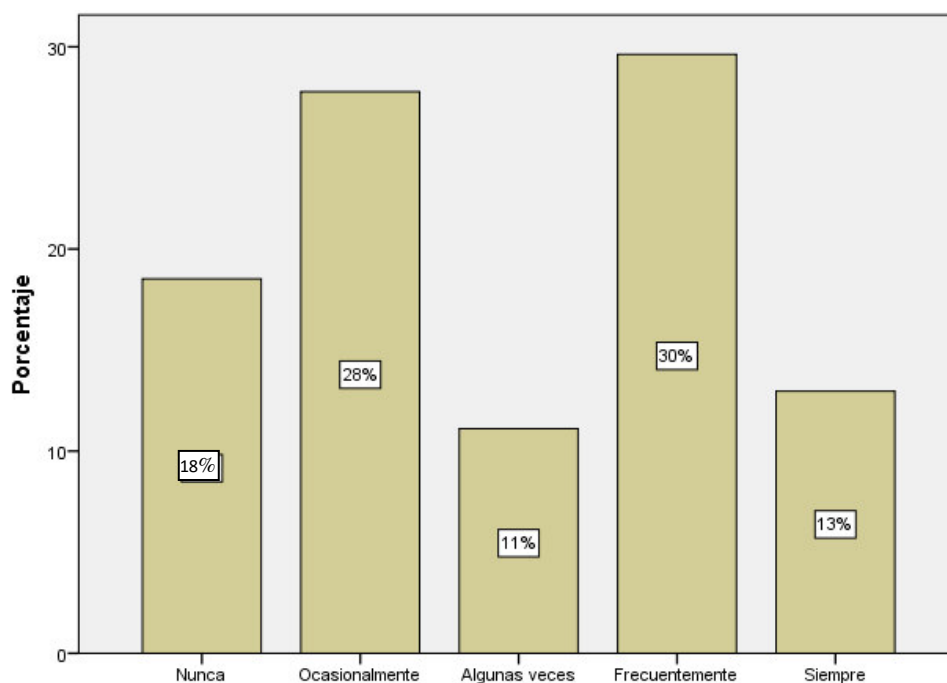


Figura 21. ¿Posee todos los requisitos solicitados para ocupar su puesto?

Interpretación: De la Tabla 17 y Figura 21 se observa que el 43% de los encuestados dicen que poseen todos los requisitos solicitados para ocupar su puesto, y el 39% dice poseer algunos requisitos solicitado para ocupar su puesto, y el 18% menciona no poseer los requisitos solicitados para ocupar su puesto.

- En cuanto a la Motivación en el Trabajo

Tabla 18

¿El esfuerzo y entrega que brindas al realizar tu trabajo, es un agente motivador para lograr un buen desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	4
	Ocasionalmente	14	26
	Algunas veces	10	18
	Frecuentemente	19	35
	Siempre	9	17
	Total	54	100

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia



Figura 22. ¿El esfuerzo y entrega que brindas al realizar tu trabajo, es un agente motivador para lograr un buen desempeño laboral?

Interpretación: De la Tabla 18 y Figura 22, se aprecia que el 52% de los encuestados dicen siempre obtener satisfacción por un trabajo bien hecho aunque este haya sido difícil de conseguir, el 44% afirma que en algunas ocasiones obtienen satisfacción por un trabajo bien hecho aunque este haya sido difícil de conseguir y el 4% nunca obtiene satisfacción por un trabajo bien hecho aunque este haya sido difícil de conseguir.

- En cuanto a la Orientación hacia el Trabajo

Tabla 19

¿Conoce usted las políticas de su organización y las sigue en forma precisa y confiable?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	6	11
	Ocasionalmente	14	26
	Algunas veces	9	17
	Frecuentemente	15	28
	Siempre	10	18
	Total	54	100

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

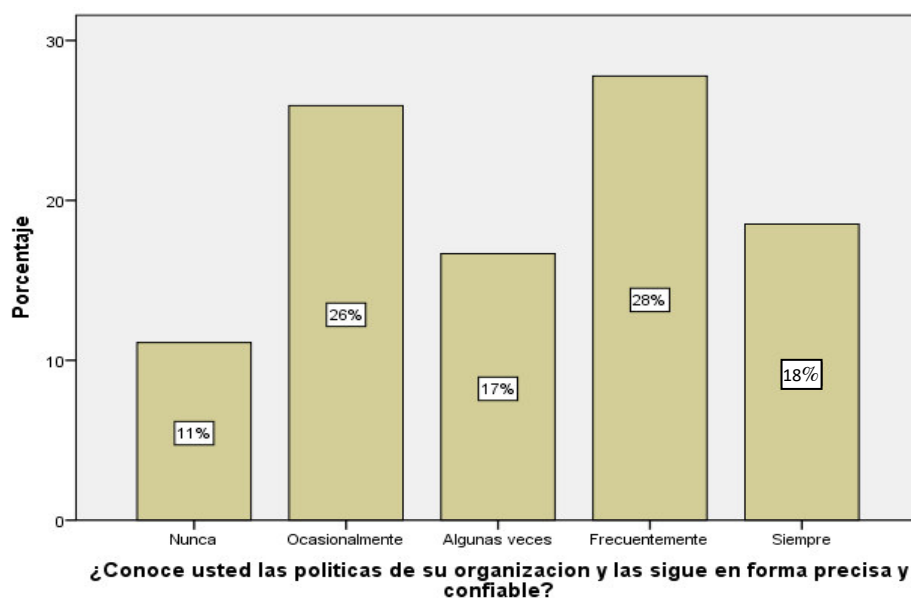


Figura 23. ¿Conoce usted las políticas de su organización y las sigue en forma precisa y confiable?

Interpretación: De la Tabla 19 y Figura 23, se concluye que el 46% si conocen las políticas de su organización y las sigue de forma precisa y confiable; el 43% conocen algunas políticas de su organización y las sigue de forma precisa y confiable y el 11% dice no conocer las políticas de su organización.

- En cuanto a la Madurez en el Trabajo

Tabla 20

¿Puede desempeñarse eficazmente bajo presión en el cumplimiento de sus funciones?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	7	13
	Ocasionalmente	14	26
	Algunas veces	12	22
	Frecuentemente	7	13
	Siempre	14	26
	Total	54	100

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

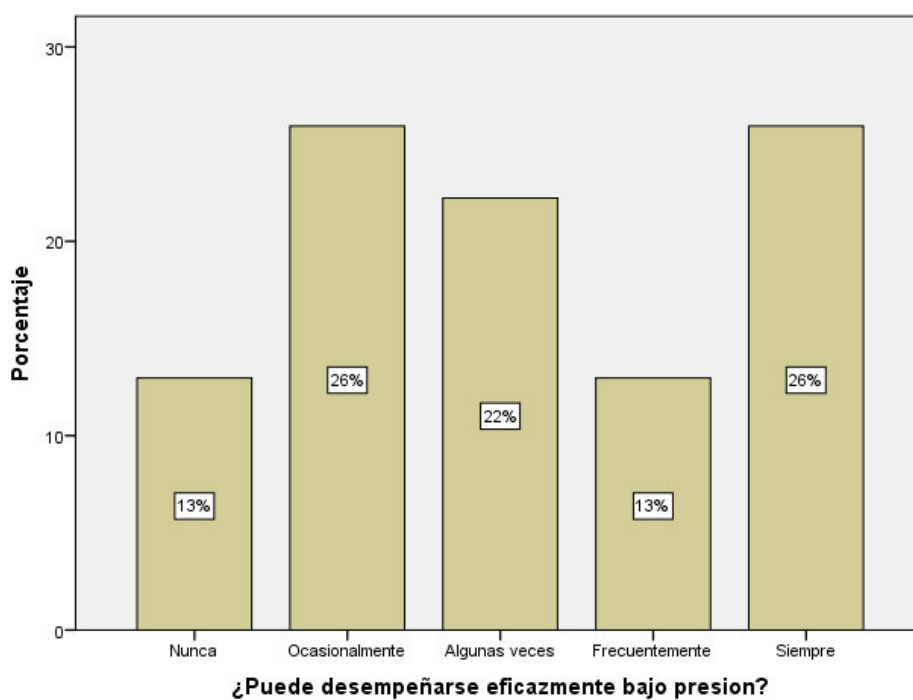


Figura 24. ¿Puede desempeñarse eficazmente bajo presión en el cumplimiento de sus funciones?

Interpretación: De la Tabla 20 y Figura 24, se concluye que el 39% de los encuestados siempre pueden desempeñarse eficazmente bajo presión en el cumplimiento de sus funciones, un 48% en algunas ocasiones puede desempeñarse eficazmente bajo presión en el cumplimiento de sus funciones, y un 13% no pueden desempeñarse eficazmente bajo presión en el cumplimiento de sus funciones.

- En cuanto al Trabajo en equipo e Interacción

Tabla 21

¿Las relaciones con sus superiores, compañeros y subordinados, logran cohesión en el desarrollo de su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	6
	Ocasionalmente	15	28
	Algunas veces	13	24
	Frecuentemente	13	24
	Siempre	10	18
	Total	54	100

Fuente: Encuesta aplicada

Elaboración: Propia

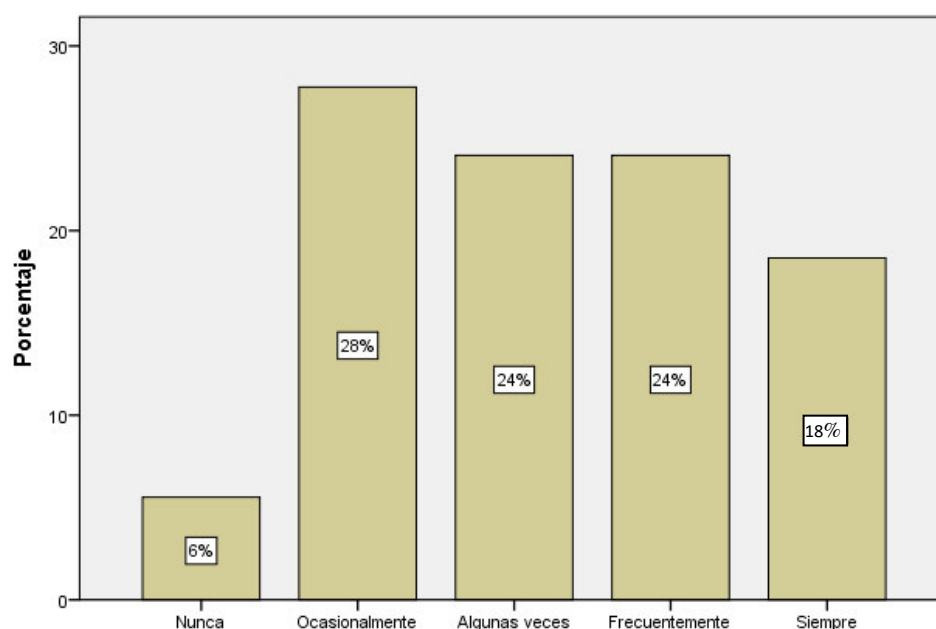


Figura 25. ¿Las relaciones con sus superiores, compañeros y subordinados, logran cohesión en el desarrollo de su trabajo?

Interpretación: De la Tabla 21 y Figura 25, se afirma que el 42% de los encuestados siempre se relaciona fácilmente con sus superiores, compañeros y subordinados, logrando cohesión en el desarrollo de su trabajo, un 52% manifiesta relacionarse en algunas ocasiones con sus superiores, compañeros y subordinados, y solo un 6% de los encuestados no se relaciona fácilmente con sus superiores, compañeros y subordinados.

4.1.4. Del Objetivo Específico No. 3:

Determinar la relación del estrés con el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural –AGRO RURAL sede central Lima - 2017

4.1.4.1. Para hallar los niveles de Estrés según el puntaje obtenido del cuestionario realizado al personal de Agro Rural se hizo el siguiente procedimiento:

Tabla 22

Valoración en base a Escala de Likert (puntaje del 1 al 5)
para hallar los niveles de Estrés

Valoración Obtenida	Puntaje
Puntaje máximo obtenido	50
Puntaje mínimo obtenido	10

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

Interpretación: De la tabla 22 se observa

Cantidad de preguntas del cuestionario sobre Estrés = 10

Puntaje máximo obtenido = $10 * 5$

Puntaje mínimo obtenido = $10 * 1$

P. máx. – P. min. = $50 - 10 = 40$

Intervalo de puntaje = $40 / 3 = 13$

Tabla 23

Intervalo de Puntaje para determinar los niveles de Estrés

Intervalo de Puntaje	Niveles de Estrés
10 – 23	Bajo
24 – 37	Medio
38 – 51	Alto

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

Interpretación: En la Tabla 23, se observa que los trabajadores que obtuvieron un puntaje menor o igual que 23 su Nivel de Estrés es Bajo, los que obtuvieron un puntaje mayor o igual que 24 y menor o igual que 37 su Nivel de Estrés es Medio, y los que obtuvieron una puntuación mayor o igual que 38 y mayor o igual que 51 su Nivel de Estrés es Alto.

En conclusión:

- $\geq 23 \quad \Rightarrow$ Nivel de Estrés Bajo
- $\geq 24 \leq 37 \quad \Rightarrow$ Nivel de Estrés Medio
- $\geq 38 \leq 51 \quad \Rightarrow$ Nivel de Estrés Alto

Tabla 24
Resultados del nivel de Estrés del personal de Agro Rural

Nivel de Estrés	Frecuencia	Porcentaje %
Estrés Bajo	3	6 %
Estrés Medio	45	83%
Estrés Alto	6	11%
TOTAL	54	100 %

Fuente: Anexo No. 5
 Elaboración: Propia

Interpretación: De la Tabla 24, se aprecia que, 3 trabajadores de Agro Rural obtuvieron un nivel de Estrés Bajo haciendo un total de 6%, 45 trabajadores obtuvieron un Nivel de Estrés Medio haciendo un 83%, y 6trabajadores obtuvieron un Nivel de Estrés Alto haciendo un 11%.

4.1.4.2. Para hallar los niveles de Desempeño Laboral según el puntaje obtenido del cuestionario realizado al personal de Agro Rural se hizo el siguiente procedimiento:

Tabla 25

Valoración en base a Escala de Likert (puntaje del 1 al 5)
para hallar los niveles de Desempeño laboral

Valoración Obtenida	Puntaje
Puntaje máximo obtenido	25
Puntaje mínimo obtenido	5

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

Interpretación: De la Tabla 25 se aprecia

Cantidad de preguntas del cuestionario sobre Desempeño Laboral = 5

Puntaje máximo obtenido = $5 * 5$

Puntaje mínimo obtenido = $5 * 1$

P. máx. – P. mín. = $25 - 5 = 20$

Intervalo de puntaje = $20 / 3 = 7$

Tabla 26

Intervalo de Puntaje para determinar los niveles de Desempeño Laboral

Intervalo de Puntaje	Niveles de Desempeño Laboral
5 – 12	Bajo
13 – 20	Medio
21 – 28	Alto

Fuente: Encuesta aplicada
Elaboración: Propia

Interpretación: Según la Tabla 26, los trabajadores que obtuvieron una puntaje menor o igual que 12 su Nivel de Desempeño Laboral es Bajo, los que obtengan un puntaje mayor o igual que 13 y menor o igual que 20 su Nivel de Desempeño Laboral es Medio, y los que obtuvieron un puntaje mayor o igual que 21 y mayor o igual que 28 su Nivel de Desempeño Laboral es Alto.

En conclusión:

- $\geq 12 \quad \Rightarrow \quad$ Nivel de Desempeño Laboral Bajo
 $\geq 13 \leq 20 \quad \Rightarrow \quad$ Nivel de Desempeño Laboral Medio
 $\geq 21 \geq 28 \quad \Rightarrow \quad$ Nivel de Desempeño Laboral Alto

Tabla 27

Resultados del nivel de Desempeño Laboral del personal de Agro Rural

Nivel de Desempeño Laboral	Frecuencia	Porcentaje %
Desempeño Laboral Bajo	8	15%
Desempeño Laboral Medio	44	81%
Desempeño Laboral Alto	2	4%
TOTAL	54	100%

Fuente: Anexo No. 6
 Elaboración: Propia

Interpretación: Según la tabla 27, los trabajadores que obtuvieron un nivel de Desempeño Laboral Bajo fueron 8 haciendo un 15%, los trabajadores que obtuvieron un Nivel de Desempeño Laboral Medio fueron 44 haciendo un 81%, y los trabajadores que obtuvieron un Nivel de Estrés Alto fueron 2 haciendo un 4%.

Tabla 28

Tabulación de cruce de información

Desempeño Laboral	Estrés						Total	
	Bajo	%	Medio	%	Alto	%		
Bajo	0	0.0	8	14.8	0	0.0	8	14.8
Medio	1	1.9	37	68.4	6	11.1	44	81.4
Alto	2	3.7	0	0.0	0	0.0	2	3.7
TOTAL	3	6.0	45	83.3	6	11.1	54	100.0

Fuente: Anexo No. 5 y Anexo No. 6

Elaboración: Propia

Interpretación: En la tabla No. 28 se muestra el nivel de Estrés y de Desempeño Laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima – 2017 que se realizó con los cuestionarios. Los resultados se obtuvieron del Anexo No 5 y Anexo No. 6.

4.1.4.3. Prueba de Chi-cuadrado

4.1.4.3.1. Cálculo de frecuencias o Valores esperados

Tabla 29

Tabla de Correlación, Valores Observados

Desempeño Laboral	Estrés			
	Bajo	Medio	Alto	Total
Bajo	0	8	0	8
Medio	1	37	6	44
Alto	2	0	0	2
TOTAL	3	45	6	54

Fuente: Tabla No. 28

Elaboración: Propia

Tabla 30

Tabla de Correlación, Valores Esperados

Desempeño Laboral	Estrés			
	Bajo	Medio	Alto	Total
Bajo	0.45	6.67	0.88	8
Medio	2.44	36.67	4.89	44
Alto	0.11	1.67	0.22	2
TOTAL	3	45	6	54

Fuente: Tabla No. 29.

Elaboración: Propia

El detalle de los cálculos es el siguiente:

Nivel Bajo: $(3 \times 8/54)=0.45$, $(3 \times 44/54)=2.44$, $(3 \times 2/54)=0.11$

Nivel Medio: $(45 \times 8/54)=6.67$, $(45 \times 44/54)=36.67$, $(45 \times 2/54)=1.67$

Nivel Alto: $(6 \times 8/54)=0.89$, $(6 \times 44/54)=4.89$, $(6 \times 2/54)=0.22$

4.1.4.3.2. Cálculo del valor estadístico de Prueba

En este caso, el estadístico de prueba es Chi cuadrado, que compara las frecuencias que entregan los datos de la muestra (frecuencias observadas) con las frecuencias esperadas, y tiene la siguiente fórmula de cálculo:

$$\chi^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

donde o_i representa a cada frecuencia observada y e_i representa a cada frecuencia esperada.

De este modo el valor del estadístico de prueba fue:

$$\begin{aligned} \chi^2 &= \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i} = \\ &= \frac{(0-0.45)^2}{0.45} + \frac{(1-2.44)^2}{2.44} + \frac{(2-0.11)^2}{0.11} + \frac{(8-6.67)^2}{6.67} + \frac{(37-36.67)^2}{36.67} + \frac{(0-1.67)^2}{1.67} + \frac{(0-0.88)^2}{0.88} + \\ &\quad \frac{(6-4.89)^2}{4.89} + \frac{(0-0.22)^2}{0.22} = \mathbf{37.06} \\ \chi^2 &= \mathbf{37.06} \end{aligned}$$

4.1.4.3.3. Cálculo del grado de libertad

Los grados de libertad dependen del número de celdas que tiene la Tabla de Correlación No. 29, y su fórmula de cálculo es:

Grados de libertad (v) = $(n^\circ \text{ de filas} - 1) \times (n^\circ \text{ de columnas} - 1)$

Así, tenemos:

$$v = (3 - 1) \times (3 - 1)$$

$$v = 4$$

Entonces el Chi cuadrado calculado es $\chi^2 = 37.06$, el grado de libertad es $v = 4$, y nivel de significación $p = 0.05$. Estos resultados se compararon con un valor de la tabla de probabilidades para Chi-cuadrado. De esta manera se obtiene el Chi cuadrado Tabular.

Tabla 31
Chi Cuadrado Tabular

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9.487	7,7794
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493

Fuente: Trujillo (2017)

Interpretación: Por lo tanto, se observa que el Chi cuadrado tabular es 9.487.

Tabla 32
Comparación de Chi Cuadrado

Chi Cuadrado	Valor
Chi cuadrado calculado	37.06
Chi cuadrado tabular	9.49

Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: De la Tabla 32, se observa que el Chi cuadrado calculado es 37.06 y el Chi cuadrado tabular es 9.49.

Por lo tanto el Chi cuadrado calculado es mayor que el Chi cuadrado tabular.

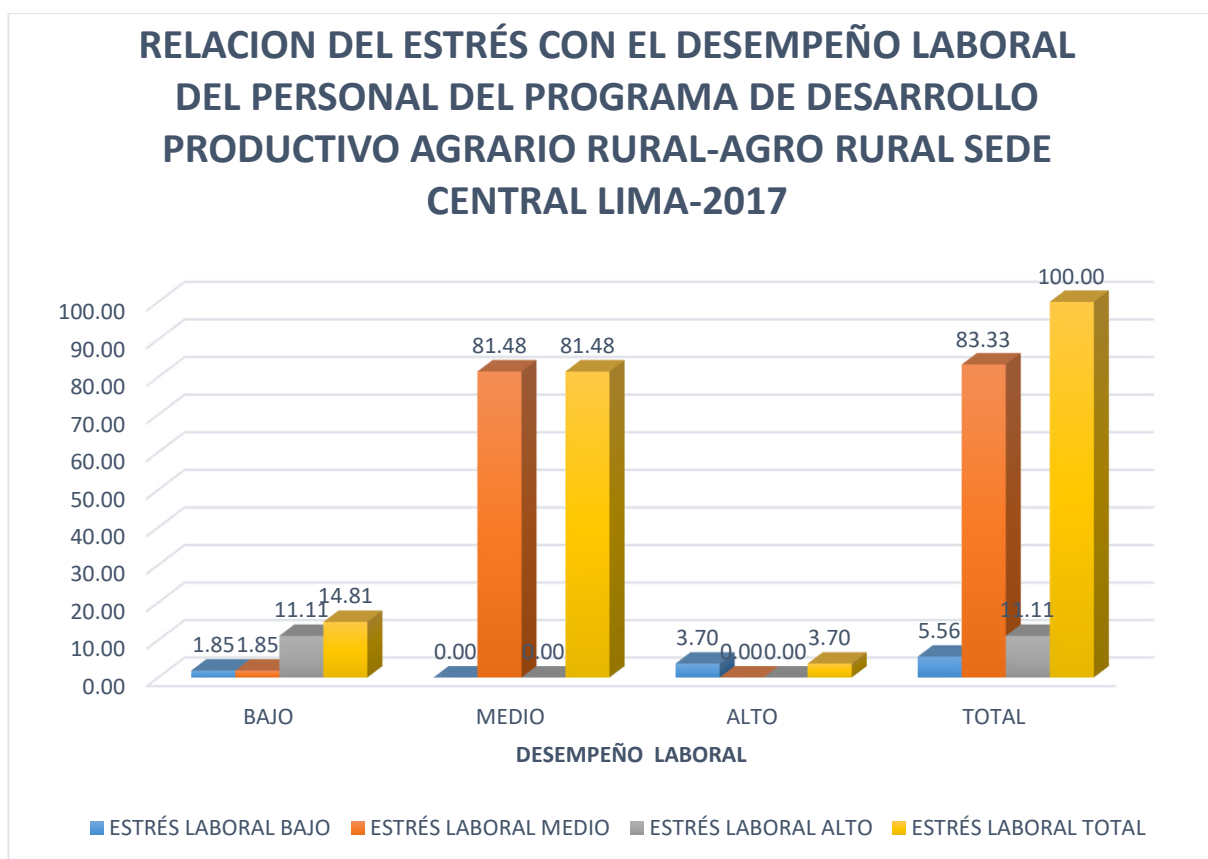


Figura 26. Relación del Estrés con el Desempeño Laboral del personal del Programa Productivo Agrario Rural – AGRO RURAL sede central Lima – 2017

Interpretación: En la figura 26 se aprecia que existe una relación significativa entre el estrés y el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural – Agro Rural de la sede Central Lima – 2017, ya que obtuvieron un 1.85% de nivel de Estrés Bajo y a su vez un nivel de Desempeño Laboral medio de 81.48%, por lo tanto la relación es inversa.

4.2. Prueba de Hipótesis

4.2.1. Respecto a la Hipótesis Específica No. 1

La Hipótesis que se formuló para el Objetivo Específico No. 1, es la siguiente: “La principal causa del estrés del personal del Programa del Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima – 2017, es el Volumen y ritmo de trabajo”.

H₀= La principal causa del estrés no es el Volumen y ritmo de trabajo del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima - 2017.

H₁= La principal causa del estrés es el Volumen y ritmo del trabajo del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima - 2017.

En donde:

H₀= Hipótesis Nula

H₁= Hipótesis Alternativa de la investigadora

Para la Hipótesis Específica No. 1, se hizo un análisis descriptivo mediante una Encuesta a los 54 trabajadores de Agro Rural sobre diversas causas del estrés.

De acuerdo a los resultados y al análisis realizado del cuestionario realizado y reflejados en la Tabla 33, queda determinado que la principal causa del estrés para el personal de Agro Rural es el Volumen y ritmo de trabajo con 75%. Por lo tanto la hipótesis de la investigadora queda aprobada.

4.2.2. Respecto a la Hipótesis Específica No. 2

La Hipótesis que se formuló para el Objetivo Específico No. 2, es la siguiente: “El factor determinante en el desempeño laboral del personal del Programa del Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima – 2017, es la Motivación”.

H₀= El factor determinante en el desempeño laboral no es la Motivación del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima - 2017.

H₁= El factor determinante en el desempeño laboral es la Motivación del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima - 2017.

En donde:

H₀= Hipótesis Nula

H₁= Hipótesis Alternativa de la investigadora

Para la Hipótesis Específica No. 2, se hizo un análisis descriptivo mediante una Encuesta a los 54 trabajadores de Agro Rural sobre diversos factores del desempeño laboral.

De acuerdo a los resultados y al análisis realizado del cuestionario realizado y reflejado en la Tabla 34, queda determinado que el factor determinante en el desempeño laboral del personal de Agro Rural es la Motivación con 52%. Por lo tanto la hipótesis de la investigadora queda aprobada.

4.2.3. Respecto a la Hipótesis Específica No. 3

La Hipótesis que se formuló para el Objetivo Específico No. 3, es la siguiente: “La relación entre el estrés y el desempeño laboral del personal del Programa del Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima - 2017 es inversa”.

H₀= El nivel de estrés no se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima - 2017.

H₁= El nivel de estrés se relaciona significativamente con el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima - 2017.

En donde:

H₀= Hipótesis Nula

H₁= Hipótesis Alternativa de la investigadora

Para la Hipótesis Específica No. 3, se realizó una correlación en el punto 4.1.4.1 en donde se halló los niveles de Estrés del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL, en punto 4.1.4.2 en donde se halló los niveles de Desempeño Laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL y en el punto 4.1.4.3 en donde se realizó la Prueba de Chi Cuadrado del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL.

De acuerdo a los resultados y al análisis correlacional realizado y reflejado en la Tabla 32 queda demostrado que existe una relación inversamente proporcional entre el estrés y el desempeño laboral. Por lo tanto la hipótesis de la investigadora queda aprobada.

4.2.3. Respecto a la Hipótesis General

En el presente Trabajo de Investigación se postula la Hipótesis General “La manera en que se relaciona el estrés con el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima – 2017 es inversa”.

De acuerdo a las evidencias que se obtuvieron de la comparación de las hipótesis específicas señaladas anteriormente, la validez de la hipótesis general queda comprobada.

4.3. Presentación de Resultados

4.3.1. Respecto al Objetivo Específico No. 1

“Identificar la principal causa del estrés en el personal del Programa del Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima – 2017”.

De acuerdo al cuestionario aplicado a los 54 trabajadores de Agro Rural, los resultados obtenidos de las causas del estrés son:

Tabla No. 33
Resultados de las Causas del estrés

Items	Causas del Estrés	Porcentaje%
6	Volumen y ritmo de trabajo	75%
10	Inestabilidad Laboral	72%
14	Aumento de la edad de jubilación	72%
12	Abuso de poder político	61%
8	Nivel de responsabilidad	59%
11	Reconocimiento laboral	59%
7	Tareas monótonas, aburridas y triviales	52%
15	Falta de conciliación entre la vida laboral y Familiar	42%
9	Condiciones ambientales del lugar de trabajo	32%
13	Acoso laboral	29%

Fuente: Cuestionario aplicado
Elaboración: Propia

De la Tabla 33, se concluye que:

- **Volumen y Ritmo de trabajo**, el 75% de los trabajadores de Agro Rural afirma que tiene un exceso de volumen y ritmo de trabajo, por lo tanto se afirma que **es la principal causa del estrés**.
- Inestabilidad laboral, el 72% de los trabajadores de Agro Rural afirma que le causa estrés.
- Aumento de la edad de jubilación, el 72% de los trabajadores de Agro Rural afirma que le causa estrés.

- Abuso de poder político, el 61% de los trabajadores de Agro Rural afirma que le causa del estrés.
- Nivel de responsabilidad, el 59% de los trabajadores de Agro Rural afirma que le causa del estrés.
- Reconocimiento laboral, el 59% de los trabajadores de Agro Rural afirma que le causa estrés.
- Tareas monótonas, aburridas y triviales el 52% de los trabajadores de Agro Rural afirma que le causa estrés.
- Falta de Conciliación entre la vida laboral y familiar, el 42% de los trabajadores de Agro Rural afirma que le causa estrés.
- Condiciones ambientales del lugar de trabajo, el 32% de los trabajadores de Agro rural afirma que le causa del estrés.
- Acoso laboral, el 29% de los trabajadores de Agro Rural afirma que le causa estrés.

4.3.2. Respecto al Objetivo Específico No. 2

“Identificar el factor determinante en el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima 2017”.

Tabla 34

Resultados de los Factores del Desempeño Laboral

Items	Factores de Desempeño Laboral	Porcentaje %
17	Motivación en el Trabajo	52%
18	Orientación hacia el Trabajo	46%
16	Calificación para el puesto	43%
20	Trabajo en equipo e interacción	42%
19	Madurez en el Trabajo	39%

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia

De la Tabla 34, se concluye con respecto a los Factores de Desempeño laboral los siguiente:

- **Motivación en el Trabajo**, el 52% de los trabajadores de Agro Rural afirma que **es el factor determinante** en su **desempeño laboral**.
- Orientación hacia el Trabajo, el 46% de los trabajadores de Agro Rural afirma que es un factor tomado en cuenta para su desempeño laboral.
- Calificación para el puesto, el 43% de los trabajadores de Agro Rural afirma que es un factor tomado en cuenta para su desempeño laboral.
- Trabajo en equipo e interacción, el 42% de los trabajadores de Agro Rural afirma que es un factor tomado en cuenta para su desempeño laboral.
- Madurez en el Trabajo, el 39% de los trabajadores de Agro rural afirma que es un factor tomado en cuenta para su desempeño laboral.

4.3.3. Respecto al Objetivo Específico No. 3

“Determinar la relación del estrés con el desempeño laboral del personal del Programa del Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima – 2017”.

De la Tabla 32, se observa que el Chi cuadrado calculado es 37.06 y el Chi cuadrado tabular es 9.49.

Por lo tanto como el Chi cuadrado calculado es mayor que el Chi cuadrado tabular.

Entonces:

$$X^2_c > X^2_t$$

Esto significa que el estrés y el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural – Agro Rural de la sede Central Lima - 2017, se relacionan inversamente y de maneras significativa.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que la relación del Estrés con el Desempeño Laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL, sede central Lima - 2017, es inversa.

De acuerdo a la figura No. 26 - Relación del Estrés con el Desempeño Laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL, sede central Lima – 2017, se observa que a menor Estrés mayor Desempeño Laboral, ya que los trabajadores de Agro Rural obtuvieron un 1.85% de nivel de Estrés Bajo y a su vez un nivel de Desempeño Laboral medio de 81.48%.

2. Se ha identificado que la **principal causa** que provoca estrés en el personal de Agro Rural es el **Volumen y Ritmo de Trabajo** que representa un 75% en los trabajadores de dicha institución, debido a que la Sede Central Lima revisa, califica todas las ejecuciones de presupuestos y rendiciones de cuentas de todas las agencias zonales y departamentales de todo el Perú, por ello la cantidad de trabajo es amplia, agotadora, estresante además se tiene que realizar en corto plazo. Esas extensas jornadas laborales provocan presión, tensión, fatiga o ansiedad en algunos casos (Gutiérrez y Ángeles, 2012).

3. Se ha identificado que el **Factor determinante** en el desempeño Laboral del personal de Agro Rural, es la **Motivación** que representa un 52% en los trabajadores de dicha institución, una explicación de esto sería que los trabajadores de Agro Rural debido a la constante presión por la cual ellos trabajan o están acostumbrados a trabajar la convierten en impulso o guía para alcanzar sus objetivos o logros en el desempeño de su trabajo.

4. Se ha determinado que el Personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL, sede central Lima – 2017, ha obtenido un Nivel de Estrés Bajo.

De acuerdo a los resultados de la Encuesta realizada (según Anexo No. 3), los trabajadores de Agro Rural obtuvieron un Nivel de Estrés Bajo con 6%, un Nivel de Estrés Medio con 83% y un Nivel de Estrés Alto con 11%.

5. Se ha determinado que el Personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL, sede central Lima – 2017, ha obtenido un Nivel de Desempeño Laboral Medio.

De acuerdo a los resultados de la Encuesta realizada (según Anexo No. 4), los trabajadores de Agro Rural obtuvieron un Nivel Desempeño Laboral Bajo con 15%, Nivel de Desempeño Laboral Medio con 81% y un Nivel de Desempeño Laboral Alto con 4%.

RECOMENDACIONES

1) El primer paso para evitar los síntomas del estrés, es identificar de donde proviene el problema, que lo origina y los efectos que producen, luego se debe realizar algunas variaciones en la manera como se realiza el trabajo.

Con respecto al Volumen y ritmo de trabajo, se recomienda, que:

El jefe inmediato superior necesita compartir el trabajo entre todo el personal, y no recargar a unos cuantos; muchos trabajadores en Agro Rural están muy sobrecargados con su trabajo. Al compartir el trabajo disminuirémos la sobrecarga y lograremos que exista mejor entendimiento en el entorno laboral.

El trabajador realice intermedios en el desarrollo de su trabajo, para lograr un mejor nivel de concentración, ya que ésta es muy importante para lograr mayor productividad en la organización. En extensas jornadas laborales, se requiere darse ciertos descansos para obtener cierto nivel de relajación corporal y mentalmente. Los pequeños ejercicios de relajación o los estiramientos son activos y se pueden llevar a cabo en el sitio donde se trabaja y ayudan a recobrar la concentración y luchas contra el estrés.

2) Con respecto a la Motivación, se recomienda conocer cuáles son sus metas tanto laborales como personales de los trabajadores del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL, sede central Lima – 2017. Partiendo de la base de que todos trabajamos a cambio de algo, sabemos que con ese algo la persona quiere alcanzar unos objetivos personales.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aamodt, M. (2012). *Psicología industrial/organizacional: Un enfoque aplicado*. Santa Fé, México: Cengage Learning Editores.
- Acevedo, M., Acevedo, M., y De Luca, A. (2001). Sistema de medición de estrés. *Revista Mexicana de Ingeniería Biomédica*, 22(1), 21. Recuperado de <https://www.medigraphic.com/pdfs/inge/ib-2001/ib011d.pdf>
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en Trabajo. (2005). *Aportación de la Unión Europea a la seguridad y salud en las condiciones de trabajo en 2005*. Recuperado de http://agency.osha.eu.int/index_es.htm
- Aguilar, A. (2010). *¡Alto al estrés en el trabajo! Las claves para evitarlo y ser más productivo*. Ciudad de México, México: Ediciones Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.
- Agro Rural. (2014). *Memoria Anual*. Recuperado de https://www.agrorural.gob.pe/wp-content/uploads/transparencia/memorias/Memoria_2014.pdf
- Agro Rural. (2015). *Manual de Operaciones*. Recuperado de <https://www.agrorural.gob.pe/wp-content/uploads/transparencia/MO-RM-15-2015.pdf>
- Agro Rural. (2015). *Memoria Anual*. Recuperado de https://www.agrorural.gob.pe/wp-content/uploads/transparencia/memorias/Memoria_2015.pdf
- Agro Rural. (2016). *Memoria Anual*. Recuperado de https://www.agrorural.gob.pe/wp-content/uploads/transparencia/memorias/Memoria_2016.pdf
- Agro Rural. (2017). *Informe de Seguimiento de Plan Operativo Institucional al IV trimestre*. Recuperado de https://www.agrorural.gob.pe/wp-content/uploads/transparencia/poi/informe_de_seguimiento_POI_2017-4to_trimestre.pdf
- Agro Rural. (2019). *Estructura Orgánica del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural – Agro Rural*. Recuperado de <https://www.agrorural.gob.pe/la-institucion/organigrama/>
- Arias, L. (2018). El modelo de esfuerzo-recompensa y el de inmersión (engagement) entre trabajadores de diversas organizaciones. Recuperado de <http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxiii/docs/3.03.pdf>
- Asociación Americana de Psicología. (2010). *Los distintos tipos de estrés*. Recuperado de <https://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos>

- Azcona, J. R., Guillén, C., Meléndez, A. y Pastrana, J. I. (2016). *Guía sobre el manejo del estrés desde Medicina del Trabajo*. Barcelona, España: Ediciones Sans Growing Brands. Recuperado de <https://www.diba.cat/documents/467843/84449103/GuiaManejoEstres.pdf/ea aa8855-d85c-40dc-8492-b998112989e0>
- Blum, R. & Balke, K. (2006). *Special Report, 'Confronting the inequalities of precarious work*. Metal World, 2.
- Bohlander, G., Snell, S., y Morris S. (2017). *Administración de Recursos Humanos*. Sante Fé, México: Cengage Learning.
- Bor, G. (2013). *Sistema de evaluación del desempeño para el personal de una empresa distribuidora e importadora de repuestos automotrices, ubicada en la ciudad de Guatemala* (Tesis de Maestría). Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Byron, D. (2005). *A meta-analytic review of work-family conflict and its antecedents*. Journal of Vocational Behavior, 67, 169-198.
- Camacho, D. (2008). *Uso y abuso del poder político: (corrupción, crisis alimentaria, símbolos)*. Revista de Ciencias Sociales, 1(119), 1-3. Recuperado de <https://www.redalyc.org/>
- Cannon, W. (1927). The James-Lange theory of emotions: a critical examination and an alternation. American Journal of Psychology, 39: 106-124.
- Cavanaugh, M., Boswell, W., Roehling, M., & Boudreau, J. (2000). An empirical examination of self-reported work stress among U.S. managers. Journal of Applied Psychology, 85, 65–74.
- Certo, S., & Certo T., (2017). *Modern management: Concepts and skills* [Administración Moderna: Conceptos y habilidades]. Inglaterra: Pearson Education Limited.
- Cejas, M., Vasquez, G., Chirinos, N., Hernandez, G., Sandoval, L., Lozada, B., y Anzola, A. (2015). *Administración de recursos humanos: La arquitectura estratégica de las organizaciones*. Sangolquí, Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Recuperado de <http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/13757/1/978-9942-765-04-8%20ADMINISTRACI%C3%93N%20DE%20RECURSOS%20HUMANOS%20LA%20ARQUITECTURA%20ESTRAT%C3%89GICA%20DE%20LAS%20ORGANIZACIONES.pdf>
- Certo, S., & Certo T., (2017). *Modern management: Concepts and skills* [Administración Moderna: Conceptos y habilidades]. Inglaterra: Pearson Education Limited.
- Cervantes, N., y Rico, R. (2008). *Incidencia de estrés – Tensión laboral y síndrome de quemarse por el trabajo y factores psicosociales de riesgo asociados, en trabajadores de la industria del petróleo* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Autónoma de México, México.

- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones*, Santa Fe, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. Santa Fé, México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Chipana, M. (2017). *Nivel de estrés laboral y estrategias de afrontamiento en enfermeras de un Hospital del MINSA de Chanchamayo, 2016* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Cooper, H., Robinson, J., & Patall E. (2006). Does Homework Improve Academic Achievement? A Synthesis of Research, 1987 –2003. *Revista de la investigación Educativa*, 76(1), 1-62. DOI: 10.3102/00346543076001001.
- Cooper, C.L., & Cartwright, S. (1994). Healthy mind: Healthy organizations - A proactive approach to occupational stress. *Human Relations*, 47, 455-471.
- Cox, T., Griffiths, A., & Rial-Gonzalez, E. (2000). Research on work-related stress. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities: European Agency for Safety & Health at Work.
- Crawford, E., Le Pine, J. & Rich, B. (2010). Linking job demands and resources to employee engagement and burnout: A theoretical extension and metaanalytic test. *Journal of Applied Psychology*, 95(5), 834-848.
- Croon, D.E., Sluiter, J, Kuijer, P.P., & Frings-Dresen, M. (2005). The effect of office concepts on worker health and performance: A systematic review of the literature. *Ergonomics*, 48(2), 119- 134.
- Dessler, G. y Varela, R.A. (2017). *Administración de Recursos Humanos: Enfoque Latinoamericano*. Estado de México, México: Pearson Educación.
- Demerouti, E., Bakker, A.B., & Bulters, A. (2004). The loss spiral of work pressure, workhome interference and exhaustion: Reciprocal relations in a three-wave study. *Journal of Vocational Behaviour*, 64, 131-149.
- Dinero. (2016, 1 de Diciembre). El estrés, “el mal del siglo XXI” que reduce la productividad de los empleados. *Dinero*. Recuperado de <https://www.dinero.com/internacional/articulo/banco-mundial-dice-que-el-estres-es-la-enfermedad-que-reduce-la-productividad/217965>
- Donayre, C. (2016). *Percepción sobre estrés laboral en docentes de educación básica regular de nivel secundario que aplican programas internacionales en una institución educativa bilingüe* (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.
- Fidalgo M., Gallego Y., Ferrer R., Nogareda C., Pérez G. y García R. (2010). *Acoso psicológico en el trabajo: definición*. Madrid: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

- Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales, (2019). *Riesgos Laborales*. Recuperado de <https://infantilprl.saludlaboral.org/riesgos-sector/4-riesgos-psicosociales/4-1-estres-2/4-1-6-efectos-y-consecuencias-del-sqt/>
- Gabel-Shemueli, R., Peralta, V., Palva, R., y Aguirre G. (2012). Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana de Gerencia*, 17 (58), 271-290.
- García, A. (2015). *Diseño de una herramienta de evaluación del desempeño, para personal administrativo de institución educativa de nivel medio superior, sector público en el noreste de México* (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de Nuevo León, México
- García, J. (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores en la universidad de Cuenca. Cuenca 2015* (Tesis de Maestría). Universidad de Cuenca, Ecuador.
- García, J. (2013). *El estrés Laboral*. Ciudad de México, México: Ediciones Fiscales ISEF S.A.
- Gonzales, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral (estudio realizado en serviteca altense de Quetzaltenango)* (Tesis de Maestría). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Guías Harvard Business. (2016). *Controla el estrés en el trabajo*. Barcelona, España: Editorial Reverté.
- Gutiérrez, R. (2017). *Estresores personales e institucionales que desencadenan el estrés laboral en las enfermeras de cirugía del Centro Médico Naval – 2016* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), Lima, Perú.
- Gutiérrez, R., y Ángeles Y. (2012). *Estrés Organizacional*. Benito Juárez, México: Editorial Trillas.
- Hernández R., Fernández C., y Baptista P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Santa Fe, México: Mc Graw-Hill Interamericana Editores.
- Hobfoll, S. (1989). Conservation of resources. A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44: 513-524. Recuperado de <https://psycnet.apa.org/record/1989-29399-001>
- InfoJobs. (2018). *Estado del Mercado laboral en España*. Recuperado de <https://nosotros.infojobs.net/wp-content/uploads/2018/05/Informe-Anual-InfoJobs-ESADE-2017-Completo.pdf>
- Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo. (2010). El efecto sobre la salud de los riesgos psicosociales en el trabajo: una visión general. Recuperado de

https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Instituto/Noticias/Noticias_INSH/T/2019/Ficheros/Efectos%20sobre%20la%20salud%20psicosociales.pdf

- International Business School - IMF. (20 de Setiembre del 2019). *Prevención de riesgos laborales*. Recuperado de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/actualidad-laboral/modelo-demanda-control-apoyo-social-de-karasek/>
- Johnson, E., Kamilaris, T., Chrousos, G. & Gold, P. (1992). Mechanisms of stress: a dynamic overview of hormonal and behavioral homeostasis. *Neuroscience & Biobehavioral Reviews*, 16: 115-130.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., y Rosenthal, R. A. (1964) *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*. Wiley and Sons, New York.
- Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24: 285-308. Recuperado de [http://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje\)\)/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=387105](http://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje))/reference/ReferencesPapers.aspx?ReferenceID=387105)
- Kasl, S. V. (1992) Surveillance of psychological disorders in the workplace. In: G. P. Keita y S. L. Sauter (eds) *Work and Well Being: An Agenda for the 1990s*. American Psychological Association, Washington DC.
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2017). *Administración: Una Perspectiva Global, Empresarial y de innovación*. Santa Fe, México: McGraw- Hill Interamericana Editores
- Kuoppala, J., Lamminpää, A., Liira, J., & Vainio, H. (2008). Leadership, job well-being, and health effects - A systematic review and a meta-analysis. *Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 50(8), 904-915.
- Landers, D. y Boutcher, S. (1991). *Relación entre el arousal y la ejecución*. Madrid, España: Biblioteca Nueva.
- Lastra, J. (2011). *Los riesgos psicosociales y su tratamiento en el ordenamiento jurídico mexicano, en el Derecho del Trabajo y la Seguridad Social en la Globalización*. México: Editorial Porrúa.
- Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1986). *El Estrés y Procesos Cognitivos*. Barcelona, España: Editorial Martínez-Roca.
- Loehr, J. E. (1990). *El juego Mental*. Ciudad de México, México: Ediciones Tutor.
- López, A. y Ayensa, J. (2008). Un método para anticiparse al estrés laboral: el modelo de Siegrist (I). *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*, 46(1), 52-59. Recuperado de <http://pdfs.wke.es/1/2/2/3/pd0000021223.pdf>

- Louffat, E. (2015). *Administración: fundamentos del proceso administrativo*. Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning.
- Marshall, J. (1977) Job pressures and satisfactions at managerial levels. Unpublished PhD thesis, University of Manchester Institute of Science and Technology, Manchester.
- Marulanda, I. (2007). *Estrés laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida*. Bogotá, Colombia: Editorial Uniandes-Ceso.
- Ministerio de Salud. (2018). *Análisis de las causas de mortalidad en el Perú, 1986-2015*. Recuperado de http://www.dge.gob.pe/portal/docs/asis/Asis_mortalidad.pdf
- Moreno, B. y Báez, C. (2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas*: Universidad Autónoma de Madrid. España. Recuperado de <http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>
- Münch, L. (2010). *Administración de Capital Humano*. México: Editorial Trillas
- Nachtigall, P. (2018). *Inteligencia emocional en la empresa: Cómo desarrollar un liderazgo óptimo*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *ESTRÉS EN EL TRABAJO: Un reto colectivo*. Recuperado de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf
- Organización Panamericana de la Salud. (2016). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Recuperado de <https://www.paho.org/>
- Organización Panamericana de la Salud. (2016). *El Trabajo intersectorial es la base para avanzar en la erradicación de la Silicosis en las Américas*. Recuperado de https://www.paho.org/chi/index.php?option=com_content&view=article&id=718:dra-julieta-rodriguez-guzman-el-trabajo-intersectorial-es-la-base-para-avanzar-en-la-erradicacion-de-la-silicosis-en-las-americas&Itemid=1005
- Ortega, A., Høgh, A., Pejtersen, J.H., Fèveile, H., & Olsen, O. (2009). Prevalence of workplace bullying and risk groups: A representative population study. *International Archives of Occupational & Environmental Health*, 82(3), 417-426.
- Osorio, J., y Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Diversas perspectivas en psicología*, 13(1), 81-90.
- Paredes, E. (2017). *Propuesta de evaluación de desempeño de personal en la Municipalidad Provincial de Huaylas, distrito de Caraz 2017* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

- Pedrero-Pérez, E. (2003). Modelo de conservación de los recursos de hobfoll y su potencial aplicación al tratamiento de drogodependencias. *Asociación para la Prevención e Investigación en Dependencias (APID)*, 7(2), . Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/265166210_Modelo_de_conservacion_de_los_recursos_de_Hobfoll_y_su_potencial_aplicacion_al_tratamiento_de_drogodependencias
- Pérez, J. (2017). *Trata el estrés con PNL*. Madrid, España: Editorial Universitaria Ramón Areces.
- Piñuel, I. (2013). *Mobbing, manual de autoayuda*. Madrid, España: Ediciones Aguilar.
- Redacciónlr. (28 de Marzo del 2018). El estrés, ese enemigo silencioso que afecta al 80% de peruanos. *La República*. Recuperado de <https://larepublica.pe/sociedad/1218645-el-estres-ese-enemigo-silencioso-que-afecta-al-80-de-peruanos/>
- RedacciónWapa. (21 de Junio del 2017). El 60% de peruanos sufren de Estrés Laboral. *Revista Wapa*. Recuperado de <https://wapa.pe/salud/1129856-el-60-de-peruanos-sufren-de-estres-laboral>
- Robbins, S., y Judge T. (2017). *Comportamiento organizacional*. Ciudad de México, México: Pearson Educación.
- Rodríguez, C., y Rivas, H. (2011). *Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención*. México. Medicina y seguridad del trabajo.
- Salazar, P., Herrera, I., Rueda, S., y León, J. (2014). El efecto de la conservación de recursos sobre la intención emprendedora en el contexto de crisis económica: el rol moderador de la autoeficacia y la creatividad. *Anales de Psicología*, 30(2), 549-559. DOI <https://doi.org/10.6018/analesps.30.2.159281>
- Sánchez, K. (2017). *Prevalencia de estrés laboral y factores asociados en el personal asistencial prehospitario del programa de sistema de atención móvil de urgencias Instituto de Gestión de Servicios de Salud (SAMU - IGSS)* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM), Lima, Perú.
- Selye H (1936). A syndrome produced by diverse nocuous agents. *Nature*, 138: 32.
- Selye, H. (1960). *La tensión en la vida*. Argentina, Buenos Aires: Compañía General Fabril.
- Siegrist, J. (1996). Adverse Health Effects of High-Effort/Low-Reward Conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1 (1), 27-41. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/79da/fe09b439dff93d0cf4f4a0d231fff321e0a4.pdf>

- Slipack, O. (1996). Estrés Laboral. *Alcmeon*, 19(4), 4. Recuperado de <https://www.alcmeon.com.ar/>
- Sotomayor, G. (2017). *Gestión del desempeño docente y la supervisión y monitoreo en aula (matriz IPEBA) en ciencias sociales en una institución de educación secundaria* (Tesis de Maestría). Universidad San Martín de Porres, Perú.
- Stavroula, L., Griffiths, A. y Cox, T. (2004). La organización del trabajo y el estrés: estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. *Instituto de Trabajo, Salud y Organizaciones*, 1(3), 3. Recuperado de https://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1
- Vega, S.(2001). *NTP 603: Riesgo psicosocial: el modelo demanda-control-apoyo social*. Recuperado de https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_603.pdf
- Velázquez, M. (2015). *Mobbing, violencia física y estrés en el trabajo*. Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000.
- Vieco, M. y Abello, R. (2014). Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. *Psicología desde el Caribe*. 31(2). DOI: <http://dx.doi.org/10.14482/psdc.31.2.5544>
- Virtanen, M., Ferrie, J.E., Gimeno, D., Vahtera, J., Elovainio, M., Singh-Manoux, A., Marmot, M.G., & Kivimäki, M. (2009). Long working hours and sleep disturbances: The Whitehall II prospective cohort study. *Sleep*, 32(6), 737-745.
- Warr, P. B. (1992) Job features and excessive stress. In: R. Jenkins and N. Coney (eds) *Prevention of Mental Ill Health at Work*. HMSO, London
- Werther, W., y Keith D., (2014). *Administración de Recursos Humanos, Gestión del Capital humano*. Ciudad de México, México: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores.
- Yerkes, R. & Dodson, J. (1908). The relation of strength of stimulus to rapidity of habit formation, *Journal of Comparative Neurology and Psychology*, 18, 459–482. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1002/cne.920180503>

ANEXOS

ANEXO No. 1

Indicadores de Personal de Agro Rural

Régimen Laboral	Años y Porcentaje					
	2016	%	2015	%	2014	%
728	469	38%	463	34%	473	31%
CAS	496	40%	462	34%	494	33%
Locación	274	22%	450	33%	535	36%
TOTAL	1239	100%	1375	100%	1502	100%

Fuente: Memoria Anual: 2014, 2015 y 2016

Elaboración: Propia

ANEXO No. 2

Indicadores de Resultados de Agro Rural

Año	*PIM S/.	Ejecutado S/.	Porcentaje %
2014	397,109,724	297,832,293	75%
2015	381,888,491	351,789,041	92%
2016	997,203,202	748,123,134	75%

Fuente: Memoria Anual: 2014, 2015 y 2016

Elaboración: Propia

- PIM = Presupuesto Institucional Modificado

ANEXO No. 3

CUESTIONARIO DE INVESTIGACION

El presente cuestionario tiene como propósito: Identificar de qué manera se relaciona el Estrés con el Desempeño Laboral de los trabajadores de Agro Rural, por lo que se pide insistentemente su participación.

Le recordamos que este cuestionario es confidencial, las respuestas tienen calidad de anónimas. La información recopilada será considerada solo con propósitos académicos.

Instrucciones

Responda con la mayor objetividad posible a las siguientes preguntas. Lea atentamente cada pregunta y marque con una x la opción que crea más conveniente.

- Marque **1** si la condición es **NUNCA**.
- Marque **2** si la condición es **OCASIONALMENTE**.
- Marque **3** si la condición es **ALGUNAS VECES**.
- Marque **4** si la condición es **FRECUENTEMENTE**.
- Marque **5** si la condición es **SIEMPRE**.

Datos Generales

1. Sexo

a) F ☐

b) M ☐

2. Edad

- a) 18 – 30 ☐
- b) 31 – 40 ☐
- c) 41 – 50 ☐
- d) 51 a más ☐

3. Estado Civil

- a) Soltero/a ☐
- b) Conviviente ☐
- c) Casado/a ☐
- d) Divorciado/a ☐
- e) Viudo/a ☐

4. Condición Laboral

- a) Contratado ☐
- b) Nombrado ☐

5. Régimen Laboral

- a) Funcionario ☐
- b) Directivo ☐
- c) Ejecutivo ☐
- d) Especialista ☐
- e) Apoyo ☐
- f) CAS ☐

ITEM	PREGUNTAS	NUNCA 1	OCASIONALMENTE 2	ALGUNAS VECES 3	FRECIENTEMENTE 4	SIEMPRE 5
6	¿Considera que la carga laboral que le imponen es fuerte y los plazos que le brindan para el desarrollo de su trabajo son muy ajustados?					
7	¿Considera que en su trabajo siempre realiza las mismas tareas?					
8	¿Considera que el cargo que ocupa es de mucha responsabilidad?					
9	¿Considera que las condiciones bajo las cuales trabaja, son las más adecuadas?					
10	¿Siente temor de ser despedido en cualquier momento?					
11	¿Considera que permanece en su cargo durante mucho tiempo sin tener ningún ascenso o incentivo?					
12	¿Considera que en su trabajo se toman decisiones de acuerdo a intereses políticos que existen?					
13	¿Usted ha sufrido algún tipo de acoso laboral (sobrecarga de trabajo, plazos inalcanzables, crítica continua) en su centro de trabajo?					
14	¿Le parece que se jubilará a una edad adecuada?					
15	¿Ha tenido o tiene problemas en sus relaciones familiares (pareja, hijos, padres) por causa de su trabajo?					

ANEXO No. 4

CUESTIONARIO DE INVESTIGACION

El presente cuestionario tiene como propósito: Identificar los factores de Evaluación de Desempeño Laboral de los trabajadores de Agro Rural, por lo que se pide insistentemente su participación.

Le recordamos que este cuestionario es confidencial, las respuestas tienen calidad de anónimas. La información recopilada será considerada solo con propósitos académicos.

Instrucciones

Responda con la mayor objetividad posible a las siguientes preguntas. Lea atentamente cada pregunta y marque con una x la opción que crea más conveniente.

- Marque **1** si la condición es **NUNCA**.
- Marque **2** si la condición es **OCASIONALMENTE**.
- Marque **3** si la condición es **ALGUNAS VECES**.
- Marque **4** si la condición es **FRECUENTEMENTE**.
- Marque **5** si la condición es **SIEMPRE**.

ITEM	PREGUNTAS	NUNCA 1	OCASIONALMENTE 2	ALGUNAS VECES 3	FRECUEMENTEMENTE 4	SIEMPRE 5
16	¿Posee todos los requisitos solicitados para ocupar su puesto?					
17	¿El esfuerzo y entrega que brindas al realizar tu trabajo, es un agente motivador para lograr un buen desempeño laboral?					
18	¿Conoce Ud. las políticas de su organización y las sigue en forma precisa y confiable?					
19	¿Puede desempeñarse eficazmente bajo presión en el cumplimiento de sus funciones?					
20	¿Las relaciones con sus superiores, compañeros y subordinados, logran cohesión en el desarrollo de su trabajo?					

ANEXO No. 5

**Base de datos de Encuesta realizada a los trabajadores de Agro Rural
sede central Lima sobre Estrés**

No.	ITEMS										ESTRÉS	
	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	PUNTAJE	NIVEL
1	5	1	2	1	4	1	1	3	1	1	20	BAJO
2	2	1	3	4	3	1	2	2	1	4	23	BAJO
3	5	1	3	2	5	5	1	3	1	3	29	MEDIO
4	2	5	3	4	5	5	2	2	1	5	34	MEDIO
5	5	4	2	4	1	3	1	5	1	4	30	MEDIO
6	2	5	4	2	5	5	2	3	1	4	33	MEDIO
7	5	4	4	3	5	5	4	1	1	4	36	MEDIO
8	2	5	2	4	1	5	4	5	3	1	32	MEDIO
9	1	3	1	2	5	3	3	1	1	1	21	BAJO
10	5	5	2	1	5	4	4	5	3	3	37	MEDIO
11	2	4	1	2	5	5	5	1	1	1	27	MEDIO
12	5	5	3	1	5	3	5	3	1	4	35	MEDIO
13	2	5	1	2	1	5	3	5	3	1	28	MEDIO
14	5	4	2	2	5	5	4	1	2	3	33	MEDIO
15	1	5	3	4	5	3	5	3	1	4	34	MEDIO
16	2	1	4	5	5	4	5	5	1	5	37	MEDIO
17	5	3	2	1	5	5	3	1	1	4	30	MEDIO
18	5	5	1	4	5	3	4	3	2	1	33	MEDIO
19	2	4	3	3	5	4	3	5	1	5	35	MEDIO
20	4	2	2	2	5	2	4	1	1	1	24	MEDIO
21	5	5	1	4	1	3	5	1	1	3	29	MEDIO
22	5	5	3	2	3	4	5	1	1	4	33	MEDIO
23	2	4	2	4	5	5	5	5	3	4	39	ALTO
24	5	3	5	3	5	2	5	1	1	2	32	MEDIO
25	5	4	3	4	5	5	3	4	1	3	37	MEDIO
26	5	5	5	2	5	3	5	5	1	5	41	ALTO
27	2	4	2	4	5	5	5	3	1	4	35	MEDIO
28	4	5	5	1	5	5	4	4	1	4	38	ALTO
29	5	1	5	3	5	5	5	5	1	2	37	MEDIO
30	5	4	2	5	5	3	5	3	1	2	35	MEDIO
31	5	2	3	2	5	5	3	4	1	4	34	MEDIO
32	2	5	5	5	5	1	5	5	2	3	38	ALTO
33	4	3	2	3	5	5	5	4	3	2	36	MEDIO
34	5	4	5	2	1	3	4	3	2	2	31	MEDIO
35	4	1	5	3	5	5	5	5	1	3	37	MEDIO
36	5	5	3	2	5	5	5	4	1	5	40	ALTO

No.	ITEMS										ESTRÉS	
	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	PUNTAJE	NIVEL
37	4	4	2	3	2	2	4	5	1	4	31	MEDIO
38	5	2	4	4	5	3	5	4	1	3	36	MEDIO
39	3	5	3	1	1	5	4	3	1	2	28	MEDIO
40	5	3	2	5	3	1	5	5	1	2	32	MEDIO
41	3	4	4	2	5	5	4	4	1	5	37	MEDIO
42	5	5	3	3	5	3	4	5	3	2	38	ALTO
43	2	3	2	3	1	5	4	3	1	5	29	MEDIO
44	3	4	4	1	5	2	4	5	1	2	31	MEDIO
45	5	2	4	2	5	5	5	4	1	4	37	MEDIO
46	3	3	3	5	1	5	5	5	1	2	33	MEDIO
47	5	4	2	2	5	4	5	3	4	3	37	MEDIO
48	3	3	4	3	1	5	4	5	2	2	32	MEDIO
49	5	2	2	3	5	2	4	5	1	2	31	MEDIO
50	3	5	3	1	5	4	4	4	5	2	36	MEDIO
51	5	4	2	2	1	5	5	5	1	4	34	MEDIO
52	3	3	4	3	5	5	3	3	1	2	32	MEDIO
53	5	2	4	2	5	2	4	3	2	4	33	MEDIO
54	3	3	2	1	2	4	4	3	2	2	26	MEDIO

ANEXO No. 6

Base de datos de Encuesta realizada a los trabajadores de Agro Rural sede central Lima sobre Desempeño Laboral

No.	ITEMS					DESEMPEÑO LABORAL	
	16	17	18	19	20	PUNTAJE	NIVEL
1	1	5	1	1	1	9	BAJO
2	1	3	4	4	2	14	MEDIO
3	3	4	1	2	3	13	MEDIO
4	4	5	5	3	4	21	ALTO
5	1	3	1	1	5	11	BAJO
6	1	2	2	2	1	8	BAJO
7	1	4	3	4	5	17	MEDIO
8	4	3	2	2	4	15	MEDIO
9	1	4	5	1	3	14	MEDIO
10	4	5	3	3	2	17	MEDIO
11	2	4	4	2	3	15	MEDIO
12	1	2	2	1	2	8	BAJO
13	1	3	3	1	4	12	BAJO
14	1	4	4	3	2	14	MEDIO
15	2	2	1	2	3	10	BAJO
16	3	4	5	4	4	20	MEDIO
17	2	1	2	2	2	9	BAJO
18	3	4	3	5	2	17	MEDIO
19	4	2	4	1	4	15	MEDIO
20	2	3	2	5	3	15	MEDIO
21	4	4	5	2	2	17	MEDIO
22	2	2	3	4	2	13	MEDIO
23	3	3	4	5	3	18	MEDIO
24	4	5	5	2	1	17	MEDIO
25	2	4	5	3	3	17	MEDIO
26	4	4	1	4	4	17	MEDIO
27	3	3	5	2	4	17	MEDIO
28	2	2	4	5	5	18	MEDIO
29	4	4	5	3	2	18	MEDIO
30	3	3	3	4	3	16	MEDIO
31	5	2	5	2	2	16	MEDIO
32	2	4	4	4	2	16	MEDIO
33	4	3	3	5	3	18	MEDIO
34	5	2	2	3	4	16	MEDIO
35	2	3	1	2	5	13	MEDIO
36	4	5	4	5	2	20	MEDIO

No.	ITEMS					DESEMPEÑO LABORAL	
	16	17	18	19	20	PUNTAJE	NIVEL
37	5	4	3	3	4	19	MEDIO
38	2	4	2	5	3	16	MEDIO
39	5	2	3	5	4	19	MEDIO
40	4	5	2	3	3	17	MEDIO
41	2	4	4	2	5	17	MEDIO
42	5	2	2	5	2	16	MEDIO
43	4	5	4	3	2	18	MEDIO
44	2	4	2	2	5	15	MEDIO
45	4	2	4	3	4	17	MEDIO
46	5	4	2	5	5	21	ALTO
47	4	1	2	3	2	12	BAJO
48	2	4	4	1	3	14	MEDIO
49	4	4	4	2	4	18	MEDIO
50	5	5	2	3	5	20	MEDIO
51	2	2	4	5	4	17	MEDIO
52	4	2	4	5	5	20	MEDIO
53	1	5	2	5	5	18	MEDIO
54	2	2	5	5	3	17	MEDIO

ANEXO No. 7

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “RELACIÓN DEL ESTRÉS CON EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL PROGRAMA DE DESARROLLO PRODUCTIVO AGRARIO RURAL - AGRO RURAL SEDE CENTRAL LIMA - 2017”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera se relaciona el estrés con el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima - 2017?	OBJETIVO GENERAL Determinar de qué manera se relaciona el estrés con el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima - 2017.	HIPOTESIS GENERAL La manera en que se relaciona el estrés con el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima – 2017 es inversa.	VARIABLE INDEPENDIENTE Estrés Indicadores de la V.I. <ul style="list-style-type: none"> • La sobrecarga y la intensificación del trabajo. • Las Demandas emocionales • La inseguridad laboral y el acoso. • El aumento de la edad de jubilación • La falta de conciliación entre la vida laboral y familiar. 	Tipo de Investigación Investigación Cuantitativa y Cualitativa
PROBLEMAS ESPECÍFICOS d) ¿Cuál es la causa del estrés en el personal del Programa del Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima - 2017? e) ¿Cuál es el factor determinante en el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima - 2017? f) ¿Cuál es la relación del estrés con el desempeño laboral del personal del Programa del Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima - 2017?	OBJETIVOS ESPECIFICOS a) Identificar la principal causa del estrés en el personal del Programa del Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima - 2017. b) Identificar el factor determinante en el desempeño laboral del personal del Programa de Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima - 2017. c) Determinar la relación del estrés con el desempeño laboral del personal del Programa del Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima - 2017.	HIPOTESIS ESPECIFICAS H1: La principal causa del estrés del personal del Programa del Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima – 2017, es el Volumen y ritmo de trabajo. H2: El factor determinante en el desempeño laboral del personal del Programa del Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima - 2017, es el Trabajo en equipo e interacción. H3: La relación del estrés con el desempeño laboral del personal del Programa del Desarrollo Productivo Agrario Rural - AGRO RURAL sede central Lima - 2017 es inversa.	VARIABLE DEPENDIENTE Desempeño Laboral Indicadores de la V.D. <ul style="list-style-type: none"> • Calificación para el puesto • Motivación en el trabajo • Orientación hacia el trabajo • Madurez en el trabajo • Trabajo en equipo e interacción. 	Diseño de Investigación Diseño No experimental, Transeccional Descriptivo y Correlacional Población y Muestra • Población: 120 trabajadores de Agro Rural de la sede central Lima. • Muestra: 54 trabajadores de Agro Rural de la sede central Lima.

Fuente: Elaboración Propia

